

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI DENPASAR SEMESTER II TAHUN 2019

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



TAHUN 2019



LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN TINGGI DENPASAR**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

Disahkan di Denpasar
Pada Hari : Kamis 19 Desember 2019

Ketua Pengadilan Tinggi Denpasar,



Zaid Umar Bobsaid, SH., MH
NIP. 19550606198203 1 006



KATA PENGANTAR

*Om Swastiastu,
Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Tinggi Denpasar mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri dan Pengadilan Tinggi Denpasar, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Denpasar.

*Om Santih, Santih, Santih, Om
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Denpasar, 19 Desember 2019

 Tim Survei
Ketua

Wayan Pageh, SH.,MH



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Dan Sasaran	2
C. Metode Survei	2
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	5
E. Pengumpulan Data	5
F. Pengolahan Dan Analisis Data	5
BAB II HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA	10
A. Analisa Kuantitatif	10
B. Analisa Kualitatif	19
BAB III PENUTUP	20
A. Kesimpulan	20
B. Rekomendasi	20
DAFTAR PUSTAKA	21
LAMPIRAN	22



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah maupun penyelenggara negara dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah maupun penyelenggara negara. Mengingat selain fungsi utama dari Pengadilan Tinggi Denpasar adalah memeriksa, mengadili dan memutus perkara juga mempunyai fungsi pelayanan terhadap masyarakat, maka Pengadilan Tinggi Denpasar perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.



Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Tinggi Denpasar telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan Pengadilan Tinggi Denpasar.

B. Tujuan Dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Denpasar.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Denpasar.

C. Metode Survei

1. Periode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri dan Pengadilan Tinggi Denpasar dilaksanakan secara periodik yaitu setiap 6 (enam) bulan sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

2. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan



Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan Pengadilan Tinggi Denpasar. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 150 responden.

4. Karakteristik Populasi dan Keterwakilan Anggota Sampel

a. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	33	27,50%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	59	49,17%
3	40 Tahun s/d 50 Tahun	18	15,00%
4	Diatas 50 Tahun	10	8,4%
		120	100.00%

Mayoritas responden ini berumur 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 59 orang dari total 120 reponden (49,17%).



b. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	68	56,67%
2	Perempuan	52	43,33%
		120	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 68 orang dari total 120 orang (56,67%).

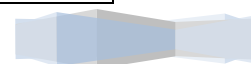
c. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Sekolah	-	-
2	SD	-	-
3	SLTP	6	5,00%
4	SLTA	37	30,83%
5	Diploma	8	6,67%
6	Sarjana	60	50,00%
7	Pascasarjana	9	7,50%
		120	100.00%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Sarjana (S1) yang berjumlah 60 orang dari total responden 120 orang (50,00%).

d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	12	10,00%
2	TNI/POLRI	9	7,50%
3	PEGAWAI SWASTA	20	16,67%
4	WIRASWASTA/ USAHAWAN	35	29,17%
5	PETANI/NELAYAN	-	-



	PEDAGANG	2	1,67%
	PELAJAR/MAHASISWA	19	15,83%
	LAINNYA	23	19,17%
		120	100.00%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Wiraswasta/Usahawan sebanyak 35 orang (29,17%).

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tinggi Denpasar dilakukan oleh I Wayan Pageh SH,MH Panitera Muda Hukum Pengadilan Tinggi Denpasar.

E. Pengumpulan Data

a. Lokasi Dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Pengadilan Tinggi Denpasar dari tanggal 2 Juli 2019 - 29 Nopember 2019

b. Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari unit pelayanan Pengadilan Tinggi Denpasar dengan jumlah responden 150 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juli 2019 sampai dengan bulan Nopember 2019. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

c. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner yang dilakukan pada Pengadilan Tinggi Denpasar adalah pengisian menggunakan lembar kuesioner .

F. Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan



Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Analisa data tidak hanya dilakukan Analisa kuantitatif saja (Analisa Univariat) namun juga dilaksanakan Analisa kualitatif (Analisa Bivariat). Analisa ini sangat penting dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan public.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.



7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

a. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai tertimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,50	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik



b. Perangkat Pengolahan

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

2. Pengolahan secara manual

a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, yang merupakan unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.



2. Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.



BAB II

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

A. Analisa Kuantitatif

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar 77,27% yang berada pada kategori Baik.

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan :

1. Persyaratan

Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Persyaratan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Mudah	7	5,83	5,83	5,83
Mudah	100	83,33	83,33	89,16
Cukup Mudah	12	10,00	10,00	99,16
Sulit	1	0,84	0,84	100,00
Total	120	100,00	100,00	



Tabel dan Grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar Mudah (83,33%)

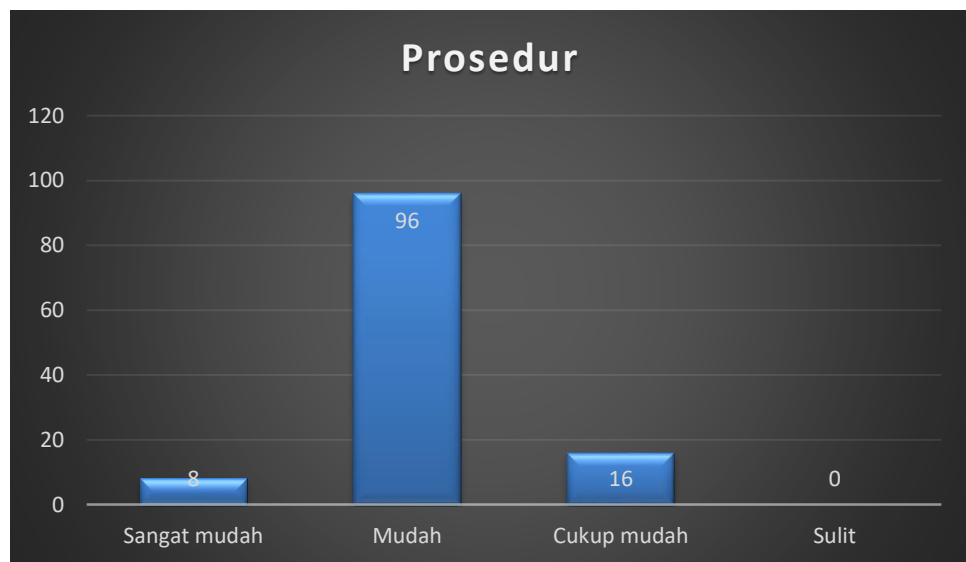


2. Prosedur

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Mudah	8	6,67	6,67	6,67
	Mudah	96	80,00	80,00	86,67
	Cukup Mudah	16	13,33	13,33	100,00
	Sulit	0	0,00	0,00	100,00
	Total	120	100,00	100,00	



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tinggi denpasar Mudah (80,00%)

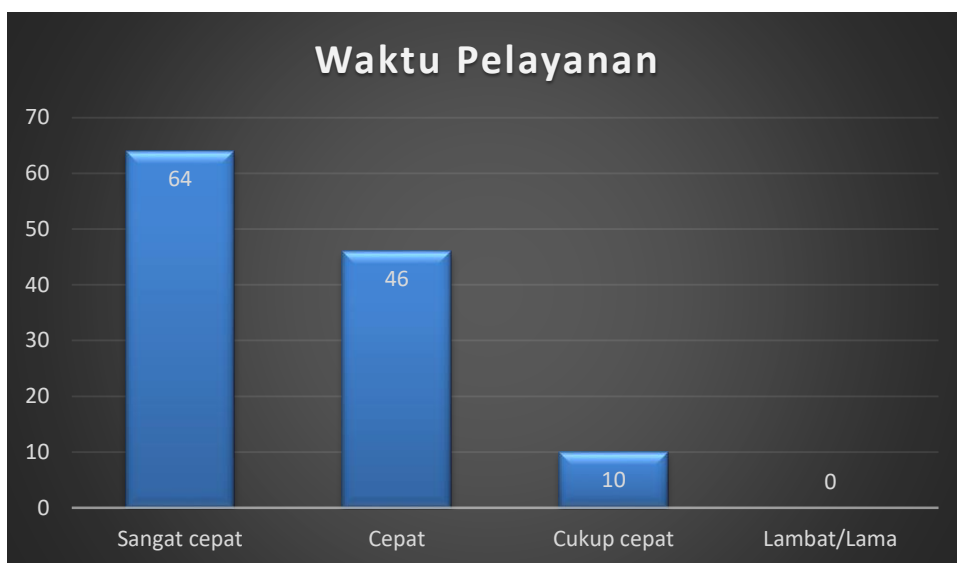
3. Waktu pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini :

Waktu Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat cepat	64	53,33	53,33	53,33
	Cepat	46	38,33	38,33	93,66
	Cukup cepat	10	8,33	8,33	100,00
	Lambat/Lama	0	0,00	0,00	100,00
	Total	120	100,00	100,00	





Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Tinggi denpasar Sangat Cepat (53,33%)

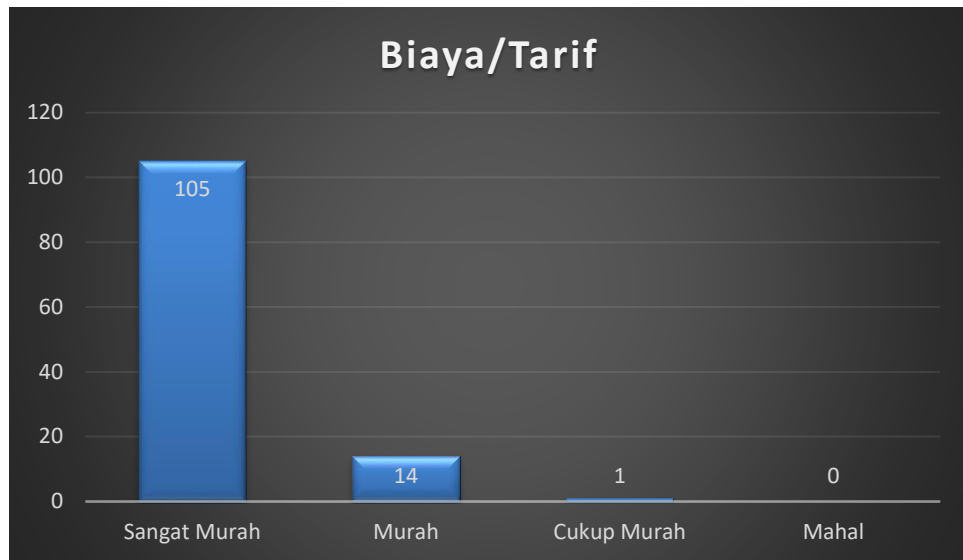
4. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya / Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Biaya/Tarif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Murah	105	87,5	87,5	87,5
Murah	14	11,67	11,67	99,17
Cukup Murah	1	0,83	0,83	100,00
Mahal	0	0,00	0,00	100,00
Total	120	100,00	100,00	





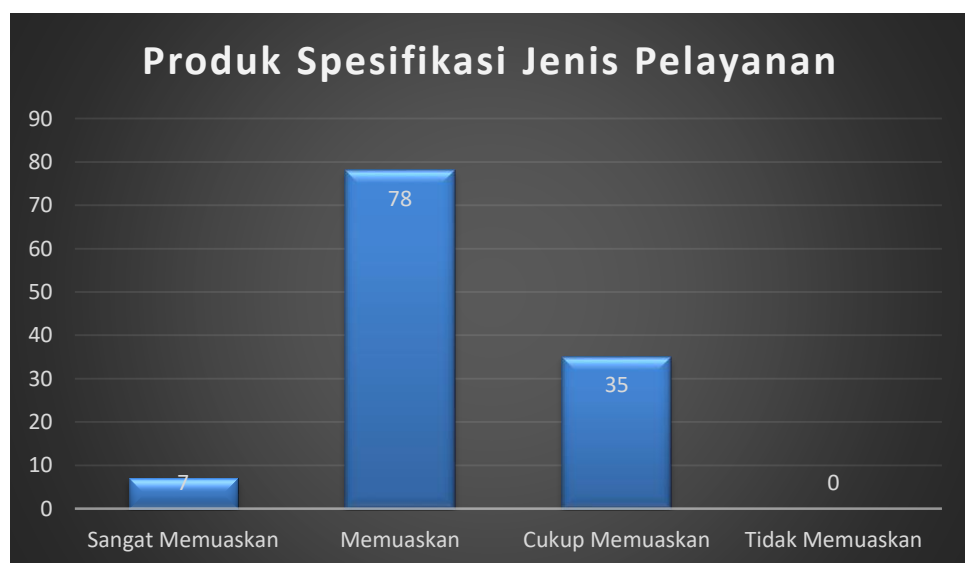
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar Sangat Murah (87,50%)

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Produk Spesifikasi Jenis Layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Memuaskan	7	5,83	5,83	5,83
Memuaskan	78	65,00	65,00	95,16
Cukup Memuaskan	35	29,17	29,17	100,00
Tidak Memuaskan	0	0,00	0,00	100,00
Total	150	100,00	100,00	



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Negeri Memuaskan (65,67%)

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Mampu	30	25,00	25,00	25,00
	Mampu	90	75,00	75,00	100,00
	Kurang Mampu	0	0,00	0,00	100,00
	Tidak Mampu	0	0,00	0,00	100,00
	Total	150	100	100	



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar Mampu (75,00%).

7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:



Perilaku Pelaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	10	8,33	8,33	8,33
Baik	82	68,33	68,33	76,66
Cukup Baik	28	23,33	23,33	100,00
Tidak Baik	0	0,00	0,00	100,00
Total	100	100,00	100,00	



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar Baik (68,33%)

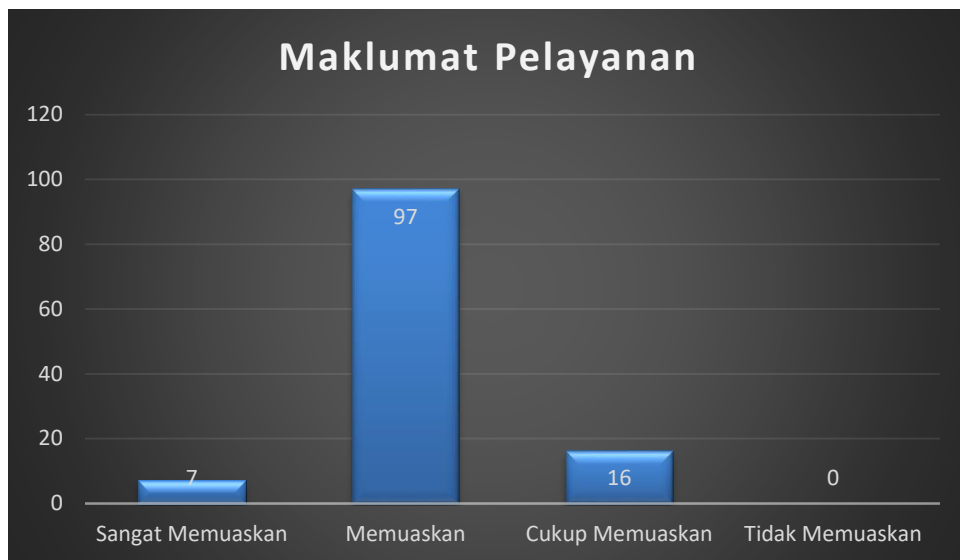
8. Maklumat Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Maklumat Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Memuaskan	7	5,83	5,83	5,83
Memuaskan	97	80,83	80,83	86,66
Cukup Memuaskan	16	13,33	13,33	100,00
Tidak Memuaskan	0	0,00	0,00	100,00
Total	100	100,00	100,00	





Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar Dikelola dengan Memuaskan (80,83%).

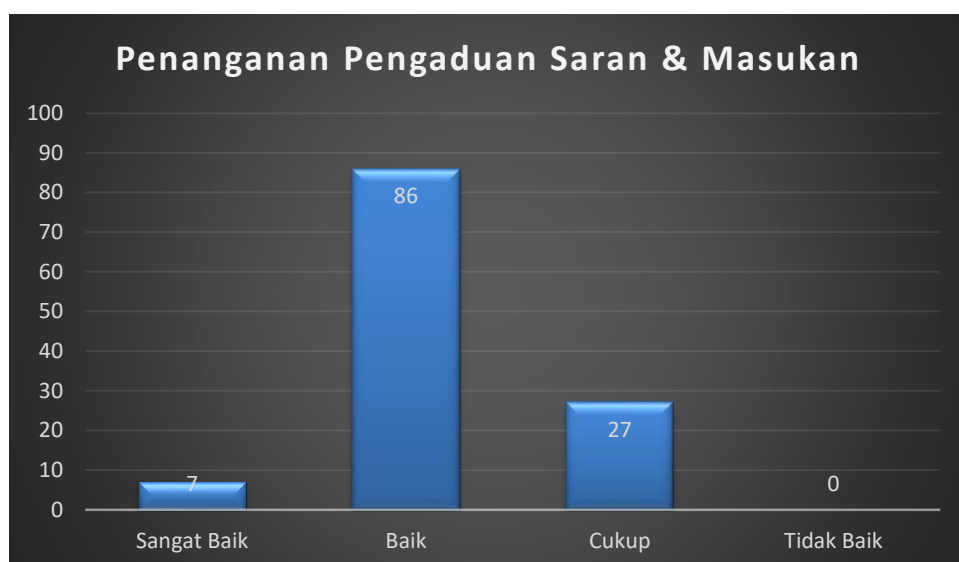
9. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Hasil analisis pada ruang lingkup Sarana dan Prasarana secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	7	5,83	5,83	5,83
Baik	86	71,67	71,67	77,50
Cukup	27	22,50	22,50	100,00
Tidak Baik	0	0,00	0,00	100,00
Total	100	100,00	100,00	





Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan prasarana di Pengadilan Tinggi Denpasar Baik (71,67%)

Dari data diatas, penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 120 survey elektronik, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,53
2	Prosedur Pelayanan	3,52
3	Waktu Pelayanan	4,14
4	Biaya/Tarif	4,46
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32
6	Kompetensi Pelayanan	3,90
7	Perilaku Pelaksana	3,42
8	Maklumat Pelayanan	3,40
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,51

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,53 \times 0,111) + (3,52 \times 0,111) + (4,14 \times 0,111) + (4,46 \times 0,111) + (3,32 \times 0,111) + (3,90 \times 0,111) + (3,42 \times 0,111) + (3,40 \times 0,111) + (3,51 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } 3,09$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

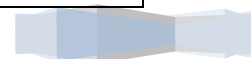
- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $2,85 \times 25 = 71,25$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,50	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100	A	Sangat baik

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR per unsur	NRR Tertimbang per unsur
1	Persyaratan Pelayanan	2,94	0,33
2	Prosedur Pelayanan	2,93	0,33
3	Waktu Pelayanan	3,45	0,38
4	Biaya/Tarif	3,87	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,77	0,31
6	Kompetensi Pelayanan	3,25	0,36
7	Perilaku Pelaksana	2,85	0,32
8	Maklumat Pelayanan	2,83	0,31
9	Penanganan Pengaduan Saran & Masukan	2,93	0,33
NILAI INDEKS			3,09
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			77,27



B. Analisa Kualitatif

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Semua unsur pelayanan memiliki nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,0644-3,532 atau Baik sehingga harus dipertahankan, namun tidak menutup kemungkinan semua unsur tersebut untuk lebih ditingkatkan lagi.

Semua unsur-unsur pelayanan sudah dalam kategori baik, namun dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survey tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di Pengadilan Tinggi Denpasar dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.



BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Pengadilan Tinggi Denpasar dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 76,61-88,30. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 77,27
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang kurang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,09. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada Pengadilan Tinggi Denpasar Memuaskan.

B. Rekomendasi

- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dan membuat inovasi-inovasi pelayanan untuk menjadi lebih baik lagi.



DAFTAR PUSTAKA

1. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
2. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
3. Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur BANGLI dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



LAMPIRAN

120 RESPONDEN

