

PENGADILAN TINGGI BANDUNG
Jl. Cimuncang No 21D
022-87832124
pt-bandung.go.id
info@pt-bandung.go.id

SURVEY KEPUASAAN PENGGUNA PENGADILAN SEMESTER



Disusun Oleh :

TIM SURVEY KEPUASAAN PENGGUNA
PENGADILAN TINGGI BANDUNG

TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Tinggi Bandung Semester Tahun 2019 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tinggi Bandung melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Tinggi Bandung mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Tinggi Bandung dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Tinggi Bandung Semester Tahun 2019 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Pengadilan Tinggi Bandung
ttd

Bandung, 20-01-2020
Ketua Tim,
ttd

H. ARWAN BYRIN, SH., MH.
NIP. 195208081980031001

H. ARIF SUPRATMAN, S.H., M.H.
NIP. 195403141984031010

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 1

DAFTAR ISI 2

BAB I PENDAHULUAN 3

 A. Latar Belakang..... 3

 B. Tujuan dan Sasaran 3

 C. Rencana Kerja Pelaksanaan..... 4

 D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan..... 4

 E. Target Capaian Pekerjaan 4

BAB II METODOLOGI PENELITIAN..... 5

 A. Metodologi Survei..... 5

 B. Teknik Pengumpulan Data..... 5

 C. Teknik Analisa Data..... 6

 D. Variabel Pengukuran IKM..... 6

BAB III PROFIL RESPONDEN..... 8

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA..... 11

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 20

 A. Kesimpulan..... 20

 B. Rekomendasi..... 21

DAFTAR PUSTAKA 22

LAMPIRAN – LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturn pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masadan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tinggi Bandung melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. TUJUAN dan SASARAN

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

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 01-07-2019 sampai dengan 31-12-2019 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86% (delapan puluh enam persen).

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa questioner.
3. Tim survei memperbanyak questioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Questioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survei.
6. Tim survei menganalisa questioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR.

E. TARGET CAPAIAN PEKERJAAN

Target yang ingin dicapai oleh Pengadilan Tinggi Bandung dalam survey kepuasan masyarakat adalah 86%.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. METODOLOGI SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 63 orang responden yg di ambil secara *simple random sampling*, terdiri dari:

1. PNS
2. TNI
3. POLRI
4. SWASTA
5. WIRAUSAHA
6. LAIN-LAIN

C. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

D. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif Pelayanan

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 Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

BAB III
PROFIL RESPONDEN

a. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	4	6.35%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	23	36.51%
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	36	57.14%
4	Diatas 50 Tahun	0	0%
		63	100%

Mayoritas responden ini berumur 40 tahun sampai dengan 49 tahun dengan jumlah 36 orang dari total 63 (57.14%).

b. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	0	0%
2	SLTP	0	0%
3	SLTA	0	0%
4	Diploma	6	9.52%
5	S1	42	66.67%
6	S2	13	20.63%
7	S3	2	3.17%
		63	99.99%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah S1 yang berjumlah 42 orang dari total responden 63 orang (66.67%).

c. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	27	42.86%
2	Perempuan	36	57.14%
		63	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Perempuan yang berjumlah 36 orang dari total 63 orang (57.14%).

d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	25	39.68%
2	TNI	20	31.75%
3	POLRI	7	11.11%
4	SWASTA	5	7.94%
5	WIRUSAHA	2	3.17%
6	PELAJAR/MAHASISWA	2	3.17%
7	LAINNYA	2	3.17%
		63	99.99%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah PNS yang berjumlah 25 orang dari total responden 63 orang (39.68 %).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

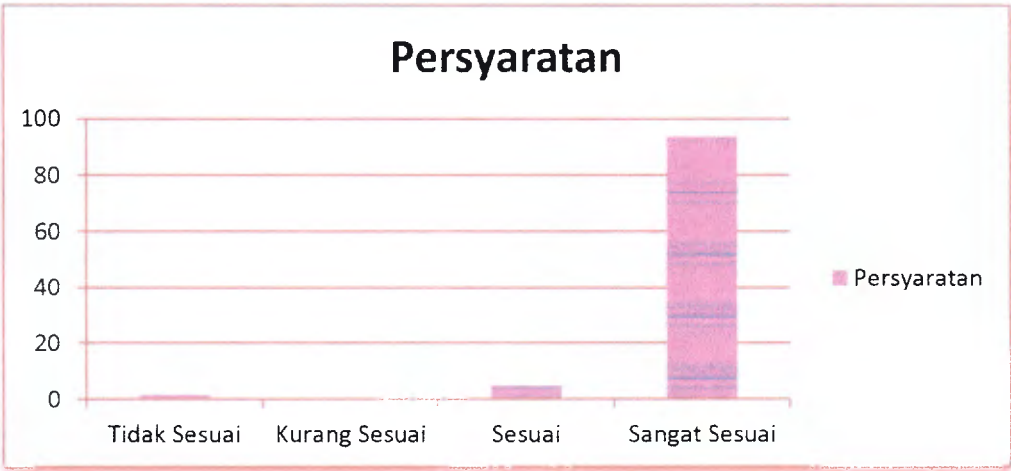
Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **97,795%** yang berada pada kategori .

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan:

A. Persyaratan Pelayanan

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

		Persyaratan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	1.59%	1.59%	1.59%
	Kurang Sesuai	0	0%	0%	0%
	Sesuai	3	4.76%	4.76%	4.76%
	Sangat Sesuai	59	93.65%	93.65%	93.65%
	Total	63	100%	100%	100%

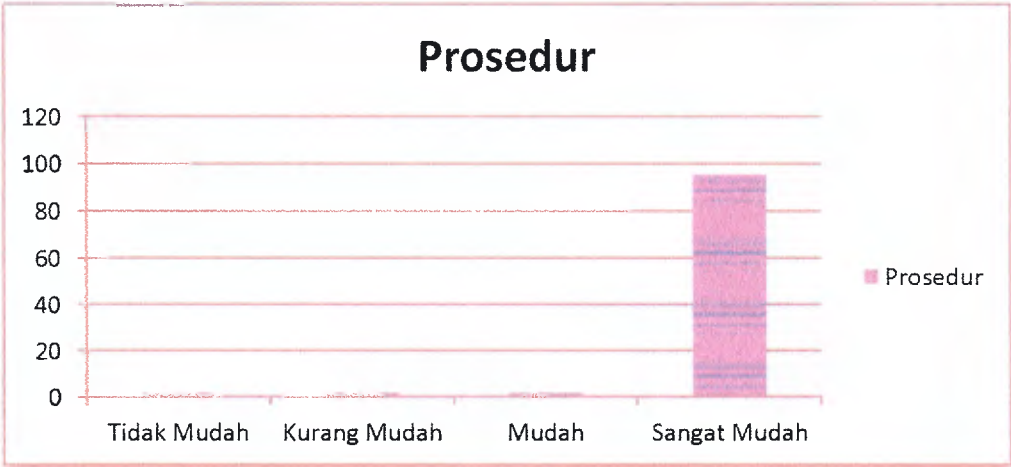


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **SANGAT SESUAI** (93.65%)

B. 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	Tidak Mudah	1	1.59%	1.59%	1.59%
	Kurang Mudah	1	1.59%	1.59%	1.59%
	Mudah	1	1.59%	1.59%	1.59%
	Sangat Mudah	60	95.24%	95.24%	95.24%
	Total	63	100.01%	100.01%	100.01%

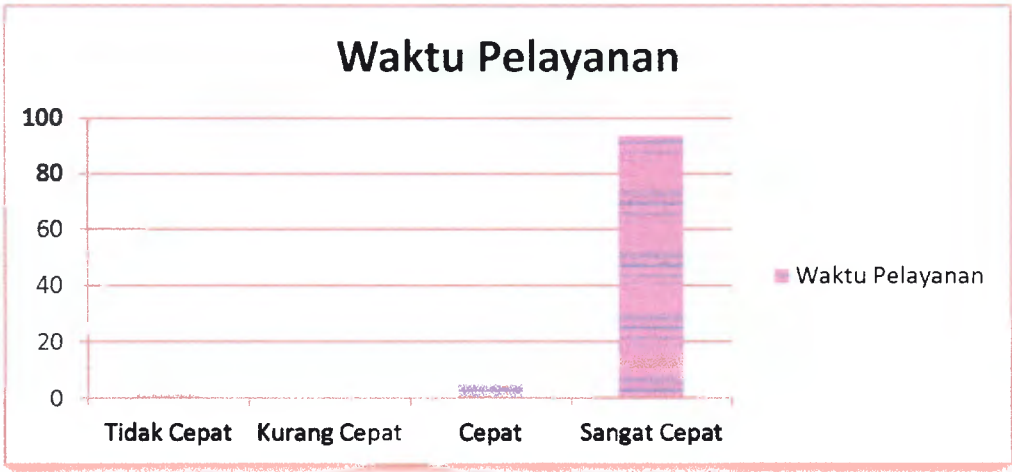


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **SANGAT MUDAH** (95.24%)

C. 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	Tidak Cepat	1	1.59%	1.59%	1.59%
	Kurang Cepat	0	0%	0%	0%
	Cepat	3	4.76%	4.76%	4.76%
	Sangat Cepat	59	93.65%	93.65%	93.65%
	Total	63	100%	100%	100%



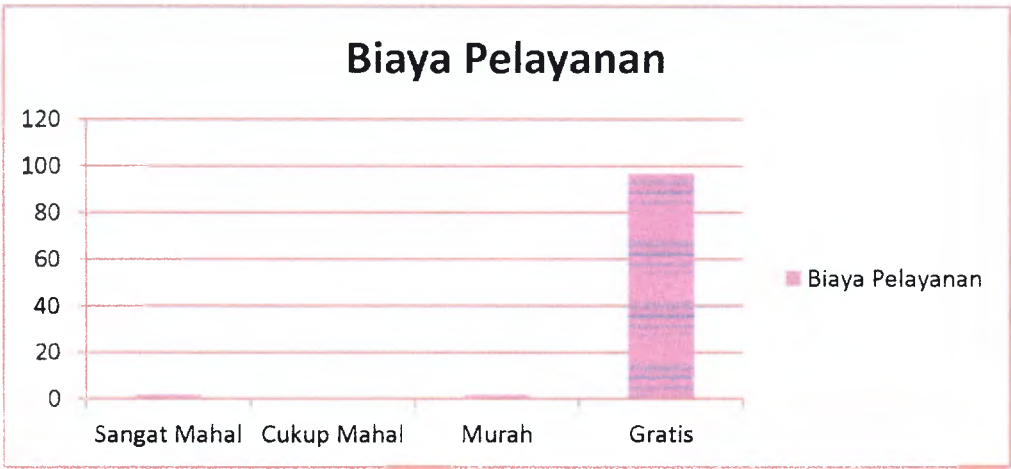
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **SANGAT CEPAT** (93.65%)

D. 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 Mahal	1	1.59%	1.59%	1.59%
	Cukup Mahal	0	0%	0%	0%
	Murah	1	1.59%	1.59%	1.59%
	Gratis	61	96.83%	96.83%	96.83%
	Total	63	100.01%	100.01%	100.01%

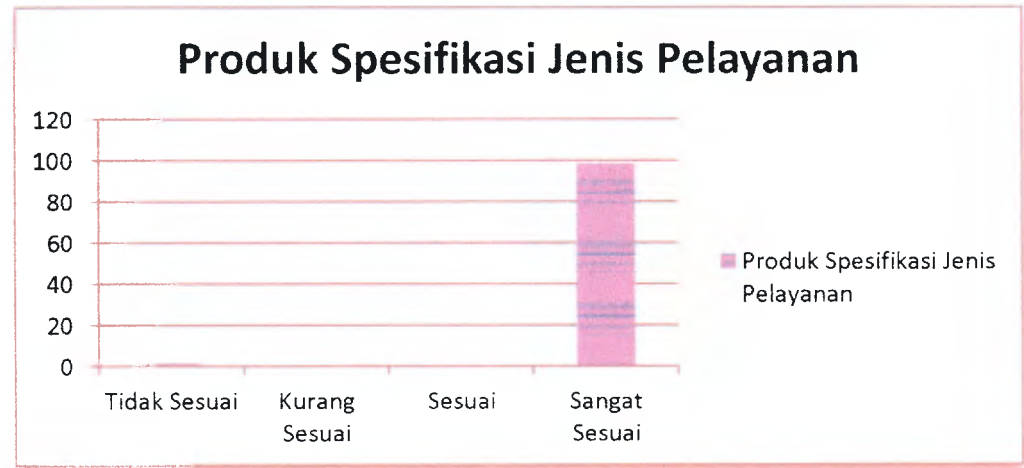


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **GRATIS** (96.83%)

E. 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	Tidak Sesuai	1	1.59%	1.59%	1.59%
	Kurang Sesuai	0	0%	0%	0%
	Sesuai	0	0%	0%	0%
	Sangat Sesuai	62	98.41%	98.41%	98.41%
	Total	63	100%	100%	100%

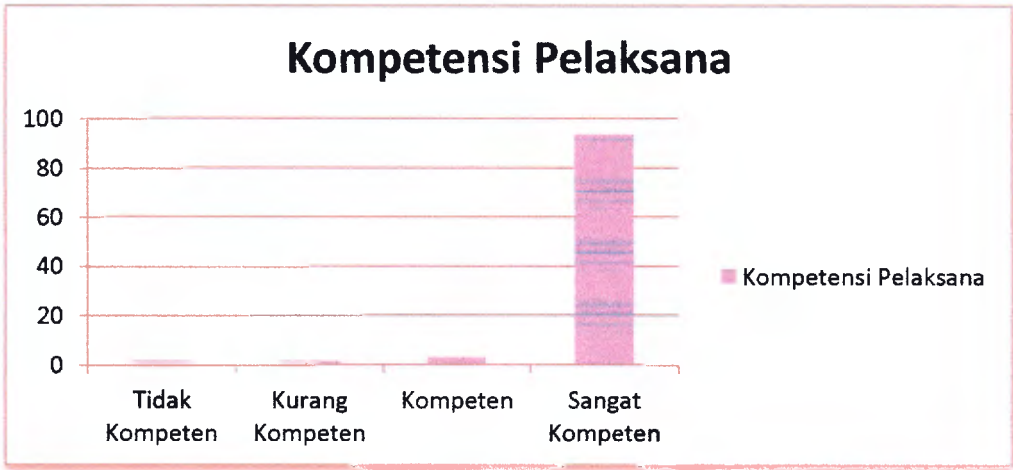


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **SANGAT SESUAI** (98.41%)

F. 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	Tidak Mampu	1	1.59%	1.59%	1.59%
	Kurang Mampu	1	1.59%	1.59%	1.59%
	Mampu	2	3.17%	3.17%	3.17%
	Sangat Mampu	59	93.65%	93.65%	93.65%
	Total	63	100%	100%	100%



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **SANGAT KOMPETEN** (93.65%)

G. 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	Tidak sopan dan ramah	1	1.59%	1.59%	1.59%
	Kurang sopan dan ramah	1	1.59%	1.59%	1.59%
	Sopan dan ramah	2	3.17%	3.17%	3.17%
	Sangat sopan dan ramah	59	93.65%	93.65%	93.65%
	Total	63	100%	100%	100%

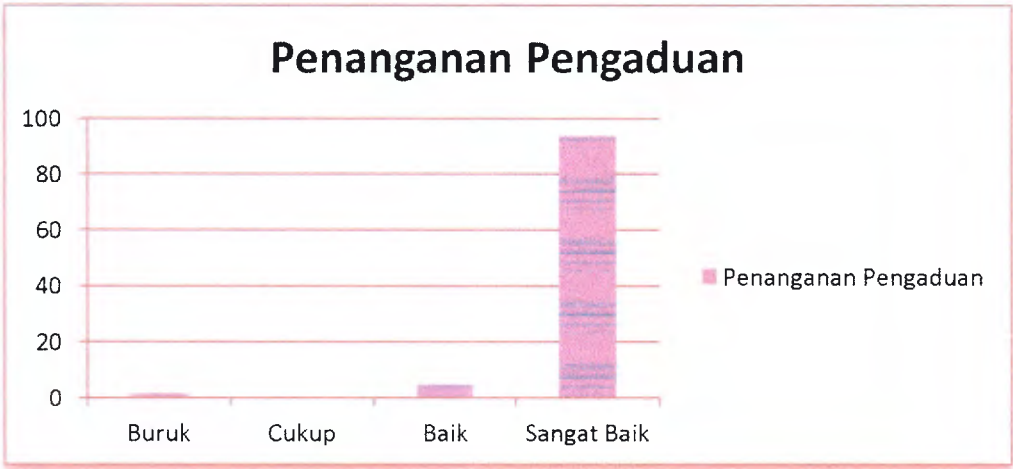


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku PelaksanaPelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **SANGAT SOPAN DAN RAMAH** (93.65%)

H. Penanganan Pengaduan

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

Penanganan Pengaduan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	1	1.59%	1.59%	1.59%
	Cukup	0	0%	0%	0%
	Baik	3	4.76%	4.76%	4.76%
	Sangat Baik	59	93.65%	93.65%	93.65%
	Total	63	100%	100%	100%

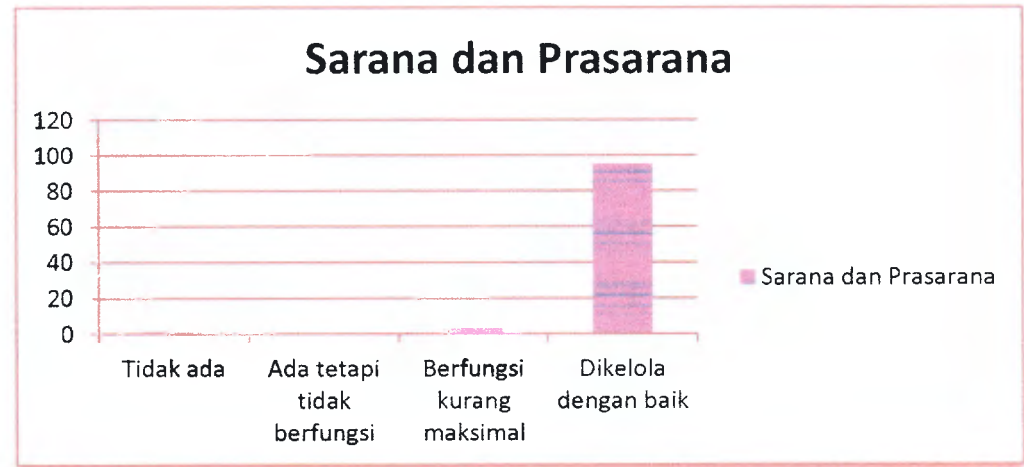


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Tinggi Bandung **SANGAT BAIK** (93.65%)

I. Sarana dan Prasarana

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

Sarana dan Prasarana					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	1.59%	1.59%	1.59%
	Cukup Baik	0	0%	0%	0%
	Baik	2	3.17%	3.17%	3.17%
	Sangat Baik	60	95.24%	95.24%	95.24%
	Total	63	100%	100%	100%



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Tinggi Bandung **DIKELOLA DENGAN BAIK** (95.24%)

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tinggi Bandung sebesar 97,795 dan berada pada kategori .

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **SANGAT SESUAI** (93.65%).
2. Mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **SANGAT MUDAH** (95.24%).
3. Mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **SANGAT CEPAT** (93.65%).
4. Mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **GRATIS** (96.83%).
5. Mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **SANGAT SESUAI** (98.41%).
6. Mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **SANGAT KOMPETEN** (93.65%).
7. Mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **SANGAT SOPAN DAN RAMAH** (93.65%).
8. Mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung **SANGAT BAIK** (93.65%).
9. Mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Tinggi Bandung Kelas 1A **DIKELOLA DENGAN BAIK** (95.24%).

B. Rekomendasi

1. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu.
2. Agar tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.
3. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
4. Agar ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat bisa lebih murah.
5. Agar setiap spesifikasi jenis pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
6. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan.
7. Agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan bisa ditingkatkan menjadi sangat baik sehingga bisa memuaskan para pengguna layanan Pengadilan.
8. Agar para petugas menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
9. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjut nya lebih ditingkatkan lagi walaupun saat ini telah dirasakan sangat baik oleh para pengguna layanan dalam melayani mereka.

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 Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat