The page features three large, light blue, 3D-style circles. One is at the top right, a smaller one is in the middle right, and a larger one is at the bottom right. Thin, light blue lines extend from the top left towards the circles, and another line extends from the middle right circle towards the bottom right circle.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I 2025

PENGADILAN NEGERI LEMBATA KELAS II

Jalan Trans Atadei, RT 023/RW 007, Lewoleba Barat,
Kecamatan Nubatukan, Kabupaten Lembata, Provinsi
Nusa Tenggara Timur, 86613, www.pn-lembata.go.id,
pn_lbt@yahoo.co.id

**HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI PENGADILAN NEGERI LEMBATA**



**TRIWULAN I
PERIODE JANUARI-MARET
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI LEMBATA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Lewoleba
Pada Hari Kamis, tanggal 27 Maret 2025

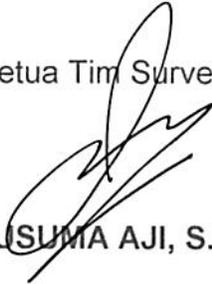
Top Management,

PERELA DE ESPERANZA, S.H.

Sekretaris Tim Survei,


METTY SUSANTY SUSAK, S.H.

Ketua Tim Survei,


PETRA KUSUMA AJI, S.H., M.Kn.

KATA PENGANTAR

Syukur dan pujian kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat tuntunan-Nya, sehingga dapat tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II.

Survei yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Survey dilakukan dengan kuesioner yang dibagikan dan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Lembata Kelas II dapat memberikan pendapatnya terhadap layanan yang diberikan dan dengan demikian diharapkan dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Lembata.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Lembata Kelas II diharapkan pula dapat memberikan perbandingan antara persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat itu sendiri, sehingga Pengadilan Negeri Lembata Kelas II nantinya dapat terus memperbaiki diri dalam memberikan layanannya.

Dalam pelaksanaan dan pelaporan survei ini tentu masih ada hal-hal yang perlu diperbaiki. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dan tentu bermanfaat bagi kami. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Lembata dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II.

Lewoleba, 27 Maret 2025

Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	4
D. Teknik Analisis Data	5
Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan	5
BAB III PROFIL RESPONDEN	6
A. Jenis Kelamin	6
Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	6
B. Pendidikan Terakhir	6
Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	6
C. Pekerjaan Utama	7
Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	7
D. Umur Responden.....	8
Tabel 5. Responden Menurut Kelompok Umur	8
BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA	9
A. HASIL SURVEI	10
Tabel 6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Lembata	10
B. ANALISA DATA	11
1. Persyaratan	11
Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	11
Ruang Lingkup: Persyaratan	11
2. Prosedur	12
Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	12
Ruang Lingkup: Prosedur	12

3. Waktu Pelayanan	13
Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	11
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	14
4. Biaya/Tarif	15
Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	15
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	16
Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	16
6. Kompetensi Pelaksana	17
Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	17
7. Perilaku Pelaksana	18
Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	18
8. Sarana dan Prasarana	20
Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	20
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	21
Tabel 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	21
C. HASIL SURVEI KUALITATIF	22
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	24
A. Kesimpulan	24
B. Rekomendasi	24

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	4
D. Teknik Analisis Data	5
Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan	5
BAB III PROFIL RESPONDEN	6
A. Jenis Kelamin	6
Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	6
B. Pendidikan Terakhir	6
Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	6
C. Pekerjaan Utama	7
Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	7
D. Umur Responden.....	8
Tabel 5. Responden Menurut Kelompok Umur	8
BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA	9
A. HASIL SURVEI	10
Tabel 6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Lembata	10
B. ANALISA DATA	11
1. Persyaratan	11
Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	11
Ruang Lingkup: Persyaratan	11
2. Prosedur	12
Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	12
Ruang Lingkup: Prosedur	12
3. Waktu Pelayanan	13

Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	11
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	14
4. Biaya/Tarif	15
Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	15
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	16
Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	16
6. Kompetensi Pelaksana	17
Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	17
7. Perilaku Pelaksana	18
Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	18
8. Sarana dan Prasarana	20
Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	20
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	21
Tabel 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata	
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	21
C. HASIL SURVEI KUALITATIF	22
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	24
A. Kesimpulan	24
B. Rekomendasi	24

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara dalam fungsi dan tujuan memiliki lembaga-lembaga negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Kekuasaan negara yang terbagi dalam lembaga eksekutif, yudikatif dan legislatif dengan peran dan fungsinya masing-masing wajib menyediakan pelayanan yang terbaik agar kesejahteraan masyarakat dapat tercapai.

Mahkamah Agung dan peradilan di bawahnya yang menjalankan fungsi yudikatif memiliki sifat teknis-yuridis yang berfungsi mengadili penyelewengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan serta bersifat independent (bebas dari intervensi pemerintah ataupun pihak lain). Lembaga peradilan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya harus dapat mempertahankan profesionalisme agar penegakan hukum dapat berjalan dengan baik dan memperoleh kepercayaan publik.

Masyarakat yang makin maju dan berkembang baik secara ekonomi, sosial maupun intelektualitasnya akan lebih kritis terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh negara, oleh karenanya lembaga peradilan yang memberikan pelayanan di bidang hukum kepada masyarakat tidak boleh menutup mata dan harus peka terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat yang menginginkan sesuatu yang lebih cepat, efisien dan berkualitas.

Saat ini masih ada sebagian masyarakat yang memandang atau menganggap berurusan dengan pengadilan adalah sesuatu yang rumit, melelahkan, menghabiskan banyak waktu dan aparatnya arogan. Anggapan tersebut lahir karena pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik.

Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Lembata Kelas II dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, melakukan survei terhadap masyarakat pengguna pengadilan di wilayah hukum Pengadilan Negeri Lembata Kelas II. Selain itu dan berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Badilum Nomor : 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Eletronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya, yang mana peraturan ini dimaksudkan untuk

memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Upaya ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di wilayah hukum Pengadilan Negeri Lembata Kelas II terhadap pelayanan pengadilan yang telah dijalankan sampai saat ini, sehingga pada nantinya Pengadilan Negeri Lembata Kelas II dapat terus meningkatkan pelayanan dan memperbaiki diri agar menjadi sebuah lembaga yang dipercaya oleh publik karena mampu memberikan pelayanan yang baik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II. Adapun sasarannya adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II ini dilaksanakan pada bulan Januari 2025 sampai dengan bulan Maret 2025.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *total sampling*;
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal;
4. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei;

5. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data;
6. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data;
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II METODOLOGI

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dan masyarakat yang memerlukan pelayanan pengadilan, dimana sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *accidental sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner online yang diisi oleh Pemohon Layanan (masyarakat) pada Aplikasi Survey Elektronik di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II.

C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan 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

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.

BAB II METODOLOGI

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dan masyarakat yang memerlukan pelayanan pengadilan, dimana sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *total sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner online yang diisi oleh Pemohon Layanan (masyarakat) pada Aplikasi Survey Elektronik di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II.

C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan 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

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

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. 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan empat *option* jawaban. Adapun skornya menggunakan skala likert, dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus), dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.

Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31-100,00	3,5324-4,00
2.	B (Baik)	76,61-88,30	3,0644-3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00-76,60	2,60-3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00-64,99	1,00-2,5996

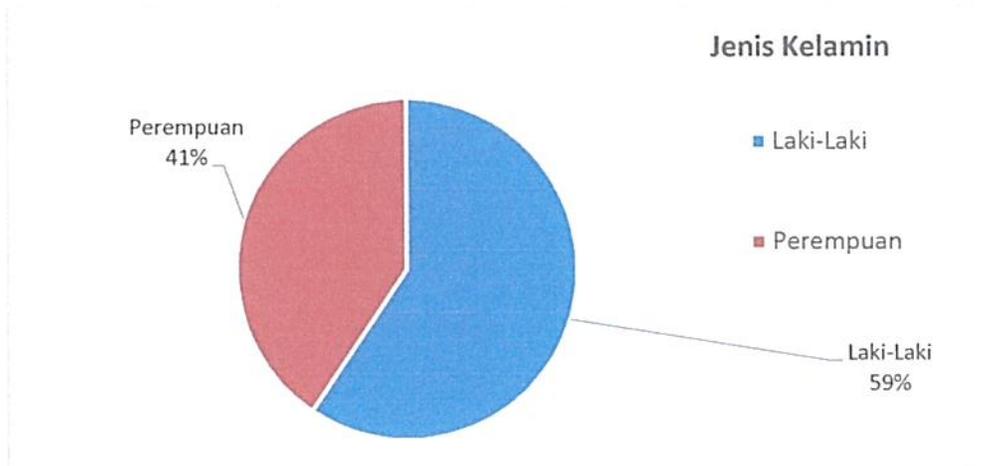
BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Jenis Kelamin

Tabel 2.

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-laki	22	59,46
2	Perempuan	15	40,54
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
Jumlah		37	100



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini dengan *sample* 37 (tiga puluh tujuh) responden, berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 (dua puluh dua) orang atau 59,46% dan berjenis kelamin perempuan 15 (lima belas) orang atau 40,54%.

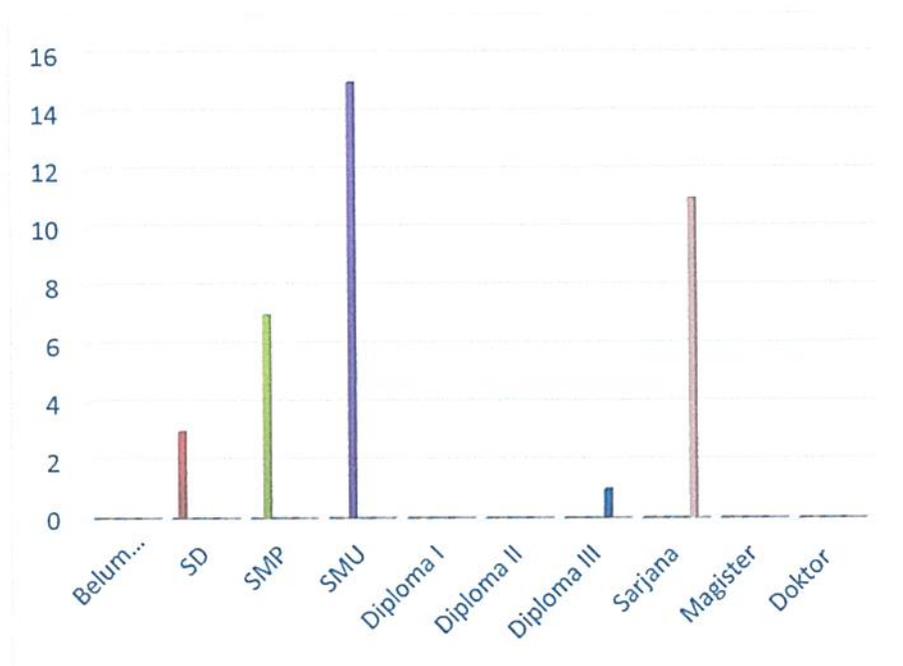
B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3.

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
1	Belum Sekolah	0	0
2	SD	3	8,11
3	SMP	7	18,91
4	SMU	15	40,54
5	Diploma I	0	0

6	Diploma II	0	0
7	Diploma III	1	2,71
8	Sarjana	11	29,73
9	Magister	0	0
10	Doktor	0	0
Jumlah		37	100



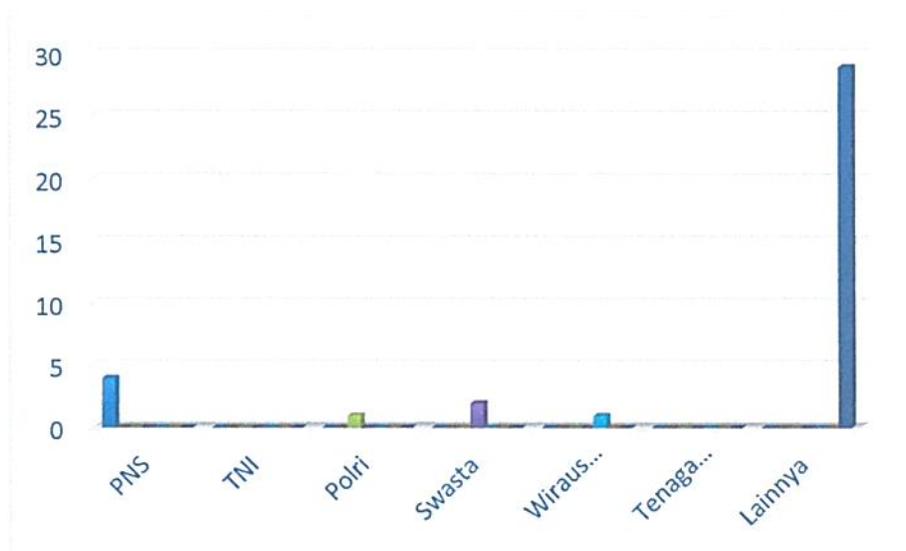
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini dengan jumlah tertinggi yang berpendidikan terakhir setingkat SMU sebanyak 15 (lima belas) orang atau 40,54% dan jumlah terendah yang berpendidikan setingkat Diploma III sebanyak 1 (satu) orang atau 2,71%.

C. Pekerjaan Utama

Tabel 4.

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Presentase (%)
1	PNS	4	10,81
2	TNI	0	0
3	POLRI	1	2,71
4	Swasta	2	5,40
5	Wirausaha	1	2,71
6	Tenaga Kontrak	0	0
7	Lainnya	29	78,37
Jumlah		37	100



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas pada penelitian ini jumlah responden tertinggi berpekerjaan sebagai Lainnya yaitu sebagai nelayan atau petani sebanyak 29 (dua puluh sembilan) orang atau 78,37%, dan jumlah responden terendah berpekerjaan sebagai POLRI dan Wirausaha masing-masing sebanyak 1 (satu) orang atau 2,71%.

D. Umur Responden

Tabel 5.

Responden Menurut Kelompok Umur

No.	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Presentase (%)
1	18-28 Tahun	5	13,51
2	29-39 Tahun	11	29,73
3	40-49 Tahun	17	45,95
4	50-59 Tahun	2	5,41
5	60-69 Tahun	2	5,41
Jumlah		37	100



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas pada penelitian ini jumlah responden tertinggi berumur 40-49 tahun sebanyak 17 (tujuh belas) orang atau 45,95%, dan jumlah responden terendah berumur 50-59 tahun dan 60-69 tahun dengan jumlah masing-masing sebanyak 2 (dua) orang atau 5,41%.

BAB IV
HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

A. HASIL SURVEI

Kuesioner online dalam Aplikasi Si Super (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik) berjumlah 37 (tiga puluh tujuh) kuesioner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Lembata Kelas II berada pada indeks 3,72 berada pada kategori "A" atau "SANGAT BAIK" (pada skala 88,31 - 100,00 atau interval 3,5324 - 4.00). Adapun capaian pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Lembata Kelas II sebesar 92,94%.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6.

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Lembata

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,892	Sangat Baik	2
2	Prosedur	3,622	Sangat Baik	7
3	Waktu Pelayanan	3,649	Sangat Baik	4
4	Biaya/Tarif	3,622	Sangat Baik	5
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,595	Sangat Baik	9
6	Kompetensi Pelaksana	3,622	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,892	Sangat Baik	3
8	Sarana dan Prasarana	3,595	Sangat Baik	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,973	Sangat Baik	1

B. ANALISA DATA

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi atau dilengkapi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Untuk mendapatkan layanan pengadilan, tentu diperlukan syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh masyarakat atau pengguna pengadilan.

Persyaratan yang ditetapkan oleh Pengadilan Negeri Lembata Kelas II tentu berdasarkan peraturan perundang-undangan atau peraturan pelaksanaan lain yang berlaku.

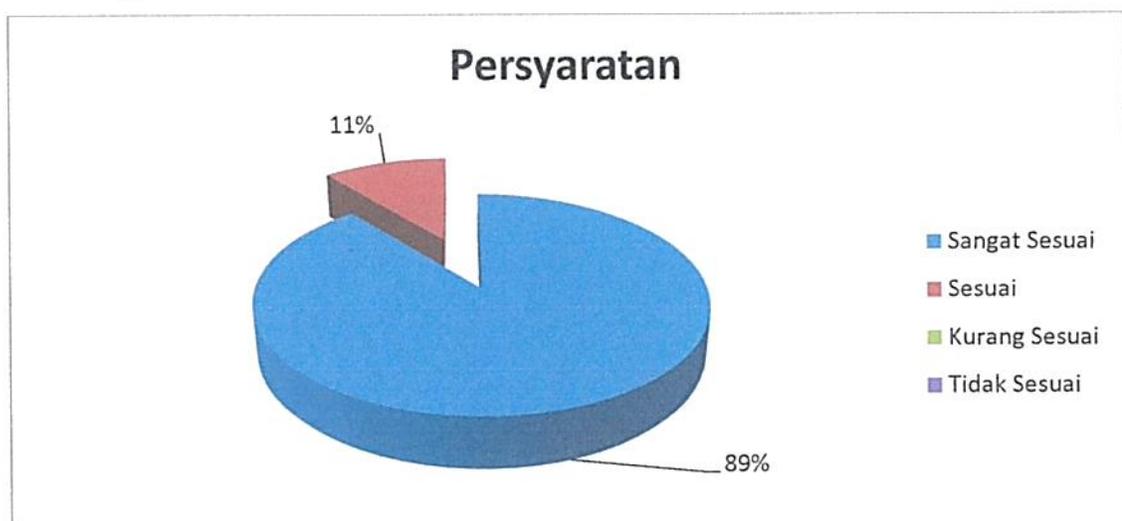
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,892 dan berada pada interval 3,5324 – 4,00 dalam kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian dapat terlihat hingga saat ini syarat-syarat yang harus dipenuhi masyarakat pengguna layanan pengadilan untuk mendapatkan pelayanan adalah sangat sesuai mencapai 89%.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	4	11
4	Sangat Sesuai	4	33	89
Jumlah			37	100

Hasil analisis pada ruang lingkup Persyaratan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II "SANGAT SESUAI", hal ini dikarenakan Pengadilan Negeri Kelas II berusaha untuk selalu menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan secara menyeluruh dan masyarakat tidak kesulitan dalam mendapatkan syarat yang diminta untuk suatu jenis pelayanan dan tidak ada kendala bagi Pengadilan Negeri Lembata Kelas II dari segi kelengkapan dokumen. Kedepannya akan lebih ditingkatkan lagi, sehingga stakeholder akan lebih merasa dipermudah dalam pengurusan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II dengan tetap memperhatikan aturan yang ditetapkan.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur ini telah ditetapkan disampaikan atau diumumkan kepada masyarakat melalui *banner* maupun melalui petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Lembata.

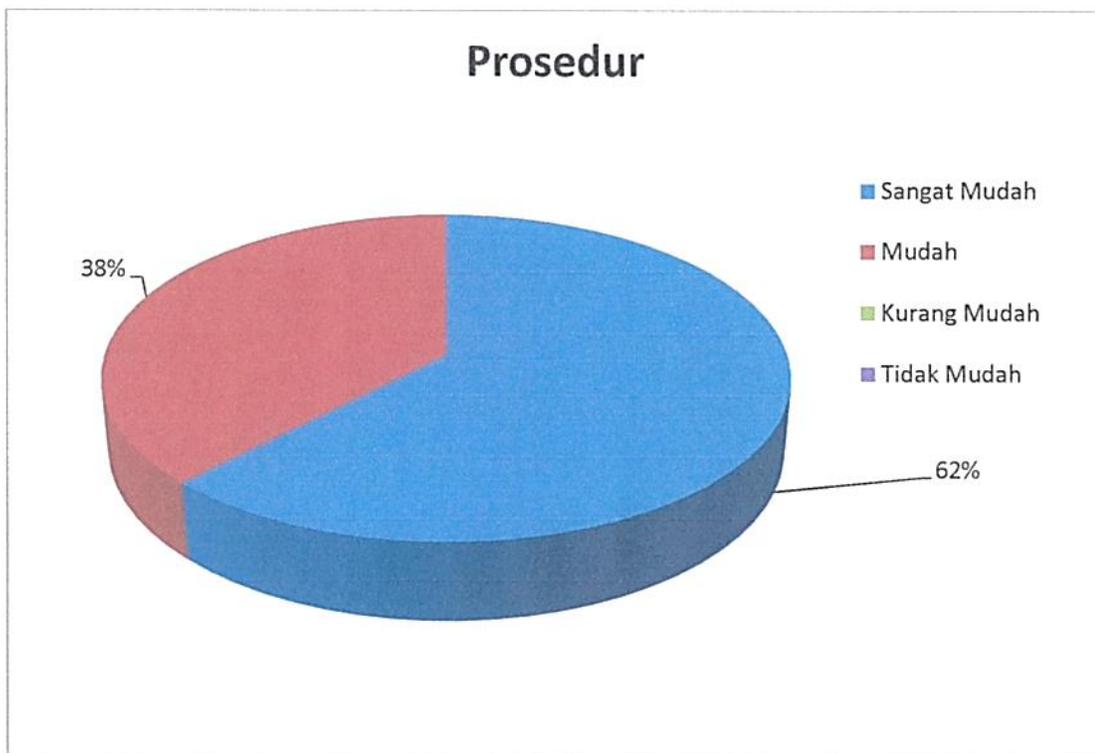
Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,622 dan berada pada interval 3,5324 – 4,00 dalam kategori "Sangat Baik". Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat mudah dalam mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan dengan presentase 62%.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini:

*Tabel 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata
Ruang Lingkup: Prosedur*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	14	38
4	Sangat Mudah	4	23	62
Jumlah			37	100

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur dalam tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II "SANGAT MUDAH", hal ini dikarenakan Pengadilan Negeri Lembata Kelas II selalu mengedepankan Reformasi Birokrasi dalam pelayanan meskipun secara jumlah sumber daya manusia sangat terbatas. Meskipun tidak ada keberatan dan permasalahan bagi masyarakat dalam mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, namun begitu masih ada sebagian besar penerima layanan yang belum memahami prosedur layanan di Pengadilan sehingga memberikan penilaian "mudah" pada kuisioner survei yang ada. Untuk itu perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terkait prosedur layanan yang ada di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II sehingga kedepannya dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi sehingga kepuasan masyarakat pencari keadilan dapat terpenuhi.

3. Waktu Pelayanan

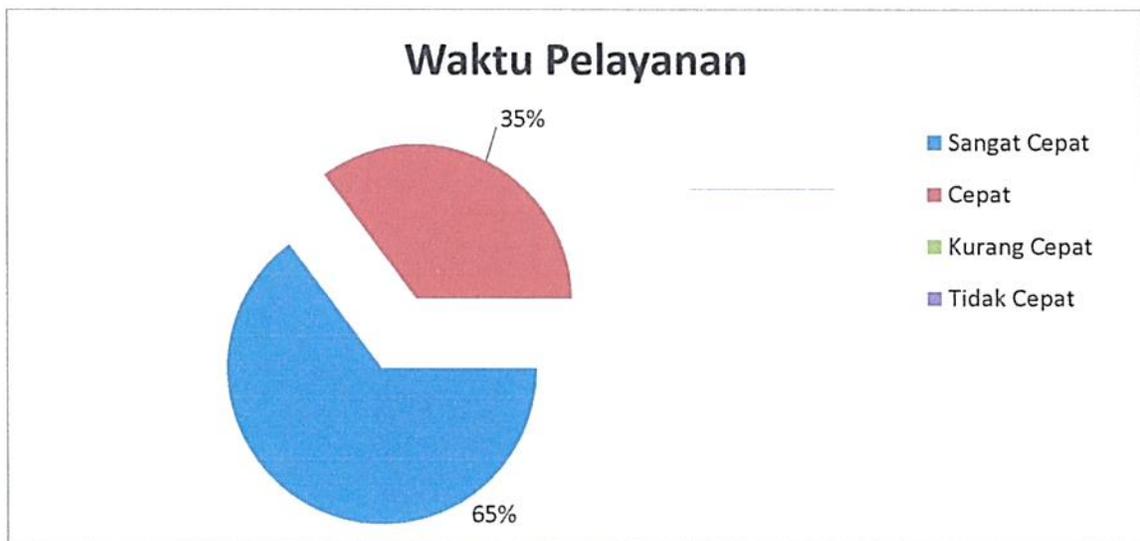
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,649 dan berada pada interval 3,5324 – 4,00 dalam kategori "Sangat Baik". Dengan demikian masyarakat pengguna layanan pengadilan merasakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu pelayanan sudah cukup cepat, dengan tingkat kepuasan mencapai 65%.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat lambat	1	0	0
2	Lambat	2	0	0
3	Cepat	3	13	35
4	Sangat Cepat	4	24	65
Jumlah			37	100

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan dalam jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II "SANGAT CEPAT". Hal ini dikarenakan Pengadilan Negeri Lembata Kelas II berusaha untuk selalu menerapkan SOP dan Standar Pelayanan secara menyeluruh.

Meskipun tidak ada keberatan dan permasalahan bagi masyarakat terhadap waktu pelayanan, namun penerima layanan merasa kecepatan petugas dalam menyelesaikan layanan tidak cukup cepat. Hal ini disebabkan oleh kualitas kecepatan internet tidak stabil dan performa komputer serta printer yang kurang optimal sehingga penginputan data dan penyelesaian pencetakan dokumen menjadi lebih lambat. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan sarana dan prasarana pendukung layanan yang ada di ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Lembata.

4. Biaya/Tarif

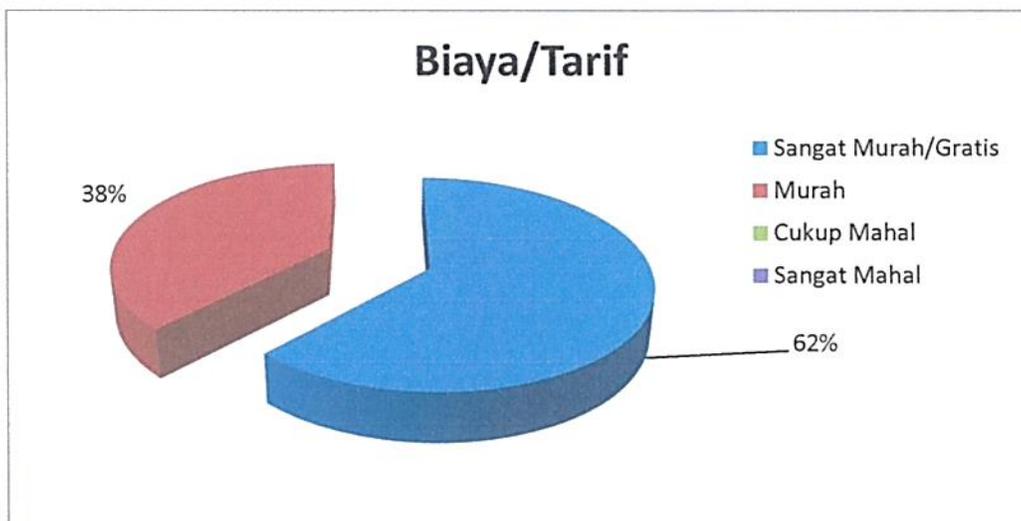
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,622 dan berada pada interval 3,5324 – 4,00 dalam kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan pengadilan merasakan ringannya biaya/tarif pada pengurusan suatu layanan, dengan kepuasan mencapai 62%.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mahal	1	0	0
2	Cukup Mahal	2	0	0
3	Murah	3	14	38
4	Sangat Murah/Gratis	4	23	62
Jumlah			37	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup biaya/tarif dapat disajikan melalui diagram berikut:



Dari hasil analisis diperoleh biaya/tarif di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II dinilai “SANGAT MURAH”, seperti biaya surat keterangan dan legalisir surat kuasa/surat kuasa khusus yang mana pengguna layanan hanya perlu membayar biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) saja dan gratis untuk biaya surat izin kunjungan/besuk.

Meskipun demikian masih ada pengguna layanan yang memberi penilaian biaya/tarif murah sebanyak 14 (empat belas) responden, yang mana umumnya terkait dengan biaya penggandaan salinan informasi seperti salinan putusan/penetapan dan berkas perkara. Kurangnya pemahaman akan biaya pelayanan ini tidak dijelaskan secara baik oleh petugas kepada penerima layanan bahwa terdapat layanan yang gratis namun ada juga layanan yang dikenakan biaya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk itu perlu disosialisasikan kepada petugas pada ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tentang biaya pelayanan untuk selanjutnya dapat memberikan pemahaman secara personal kepada penerima layanan di Pengadilan Negeri Lembata.

Mengenai pelayanan yang menerapkan pembiayaan kepada masyarakat telah termuat dalam papan pengumuman, baik jenis maupun jumlah biaya yang harus dikeluarkan telah ditetapkan secara resmi, sehingga hal tersebut menjadi pengetahuan bersama.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

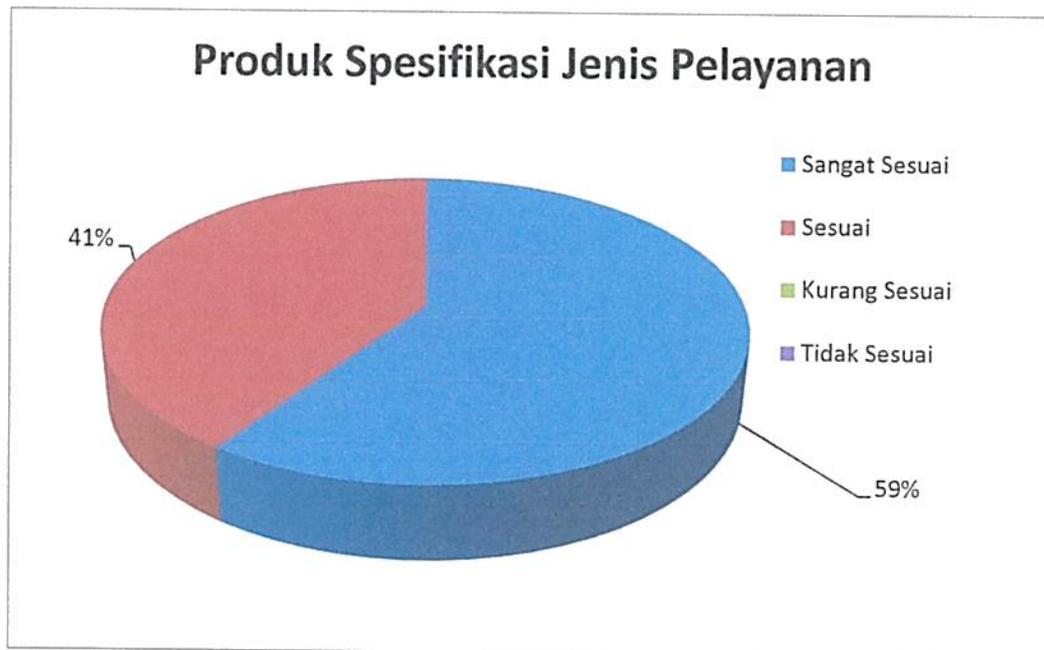
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,595 dan berada pada interval 3,5324 – 4,00 dalam kategori "Sangat Baik". Dengan demikian tingkat kepuasan terhadap produk yang dihasilkan oleh Pengadilan Negeri Lembata Kelas II mencapai 59%.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

*Tabel 11.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata
Ruang Lingkup: Produk*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	15	41
4	Sangat Sesuai	4	22	59
Jumlah			37	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan dapat disajikan melalui diagram berikut:



Dari hasil analisis diperoleh data produk spesifikasi jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II dinilai sudah "SANGAT SESUAI". Meskipun demikian masih ada juga penerima layanan merasa persyaratan kelengkapan dokumen yang diminta dianggap tidak sesuai dengan jenis layanan yang dimohonkan oleh penerima layanan. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dan publikasi tentang jenis-jenis layanan beserta persyaratannya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Untuk itu petugas harus dapat memberikan sosialisasi personal kepada penerima layanan dan publikasi informasi tentang jenis-jenis layanan beserta persyaratannya melalui website maupun media sosial Pengadilan Negeri Lembata dan juga meja PTSP melalui brosur-brosur.

6. Kompetensi Pelaksana

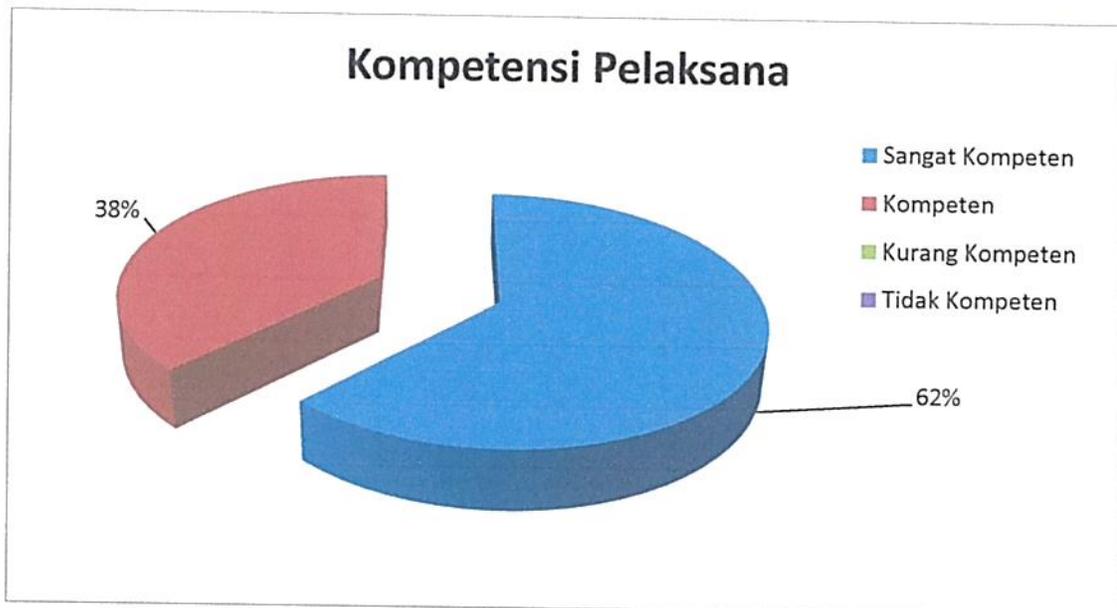
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,622 dan berada pada interval 3,5324 – 4,00 dalam kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kemampuan pegawai atau staf yang melayani pengguna pengadilan sangat baik bagi masyarakat, dengan tingkat kepuasan mencapai 62%.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang Kompeten	2	0	0
3	Kompeten	3	14	38
4	Sangat Kompeten	4	23	62
Jumlah			37	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup kompetensi pelaksana dapat disajikan melalui diagram berikut:



Dari hasil analisis diperoleh data kompetensi pelaksana di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II dinilai sudah "SANGAT KOMPETEN". Meskipun demikian masih ada juga pengguna layanan yang memberi nilai kompetensi pelaksana hanya "kompeten" saja. Hal ini menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kompetensi masing-masing pelaksana layanan di meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Lembata Kelas II dengan mengasah kemampuan para petugas sehingga dapat terus mengikuti perkembangan produk dan layanan serta tingkat perkembangan teknologi.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah hal penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para pelaksana dituntut untuk dapat menyesuaikan

perilakunya dengan sikap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan datang dengan berbagai kondisi serta latar belakang yang berbeda.

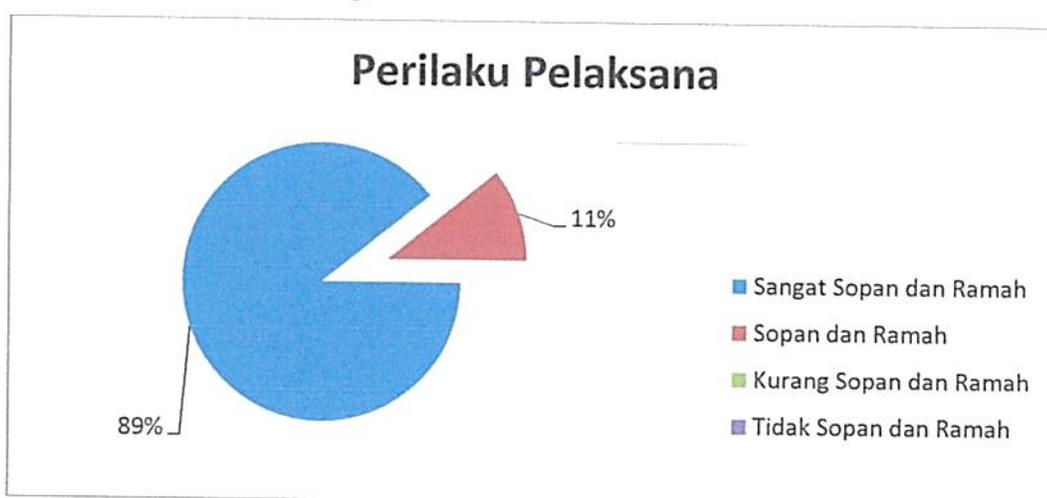
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,892 dan berada pada interval 3,5324 – 4,00 dalam kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian masyarakat pengguna pengadilan telah merasakan mendapat perlakuan yang sangat sopan dan ramah dalam mendapatkan layanan, dengan tingkat kepuasan 89%.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 13.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3	Sopan dan Ramah	3	4	11
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	33	89
Jumlah			37	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Perilaku Pelaksana dapat disajikan melalui diagram berikut:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II Sangat Sopan dan Ramah. Hal ini dikarenakan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II selalu menerapkan SOP,

budayakan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sigap, Santun) dan mengutamakan pelayanan prima dalam setiap pelayanan. Hal ini perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan sehingga para pengguna atau pencari keadilan merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II.

8. 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,595 dan berada pada interval 3,5324 – 4,00 dalam kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan pengadilan dapat menerima layanan dengan baik dan merasakan bahwa sarana dan prasarana sudah sesuai standar dengan tingkat kepuasan mencapai 59%.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 14.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Kurang Baik	1	0	0
2	Cukup Baik	2	0	0
3	Baik	3	15	41
4	Sangat Baik	4	22	59
Jumlah			37	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Sarana dan Prasarana melalui diagram berikut :



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II "SANGAT BAIK". Meskipun demikian ada penerima layanan yang merasa kualitas pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan pada Pengadilan Negeri Lembata kurang maksimal dengan tidak dapat diakses ruang laktasi bagi pengunjung sidang yang ingin menyusui anaknya. Hal ini selanjutnya akan menjadi bahan evaluasi untuk diadakannya perbaikan layanan ruang publik yang dapat digunakan sesuai fungsinya.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

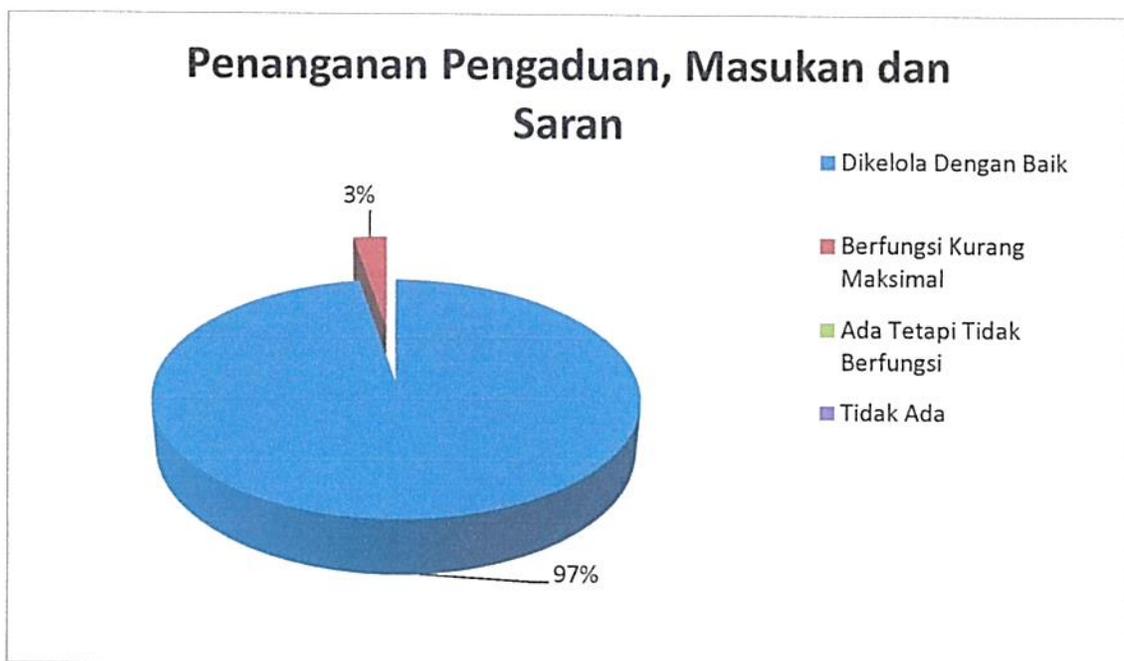
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Penanganan pengaduan, saran dan masukan menjadi sangat penting bagi Pengadilan Negeri Lembata, dimana masyarakat bisa menilai dan mengetahui bahwa keluhan dan sarannya sangat diperhatikan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,973 dan berada pada interval 3,5324 – 4,00 dalam kategori "Sangat Baik". Dengan demikian masyarakat pengguna layanan pengadilan, merasakan respon yang cepat dari penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan yang telah diajukan, dengan tingkat kepuasan 97%.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini:

*Tabel 15.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Lambat	1	0	0
2	Lambat	2	0	0
3	Cepat	3	1	2,70
4	Sangat Cepat	4	36	97,30
Jumlah			37	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat disajikan melalui diagram berikut:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan penanganan pengaduan, sarana dan masukan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II Dikelola Dengan Baik. Hal ini menandakan bahwa tidak ada keberatan dan permasalahan bagi masyarakat terhadap Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang diberikan, namun perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Diharapkan dengan adanya meja informasi dan pengaduan yang terintegrasi pada meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) maupun melalui Sistem Informasi Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia (SIWAS MARI) yang dapat di akses masyarakat mempermudah masyarakat memberikan pengaduan, sarana dan masukan yang baik demi peningkatan kualitas layanan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II.

Selain itu ada juga masukan dari pengguna layanan dan advokat untuk dapat terkait sarana dan prasarana yang dapat disediakan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II seperti mesin *Elektronic Data Capture (EDC)* sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran secara non tunai misalnya untuk pembayaran panjar biaya perkara.

C. HASIL SURVEI KUALITATIF

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarkan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Lembata, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Untuk petugas PTSP agar bekerja profesional, disiplin, selalu siap di Meja PTSP dan memberikan layanan yang optimal, demi pelayanan masyarakat yang lebih baik;

2. Untuk Kepaniteraan Hukum yaitu perlu adanya penyuluhan hukum kepada masyarakat di Desa, serta sosialisasi terkait layanan Pengadilan;
3. Untuk semua bagian yaitu tingkatkan pelayanan sesuai maklumat/janji pelayanan yang sudah ditetapkan;
4. Untuk semua bagian yaitu pertahankan dan tingkatkan prestasi pelayanan yang santun dan ramah bagi para pengunjung atau pencari keadilan.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada skor rata-rata sebesar 3,72 dengan persentase 92,94% dan berada pada kategori “**Sangat Baik**”. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sedangkan paling rendah pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II, hendaknya mempertahankan performa pelayanan dengan cara

memberikan pelayanan sesuai dengan standar/SOP pada Pengadilan Negeri Lembata Kelas II, serta memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap dan ramah. Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk petugas PTSP agar bekerja profesional, disiplin, selalu siap di meja PTSP dan memberikan layanan yang optimal, demi pelayanan masyarakat yang lebih baik;
2. Untuk semua bagian;
 - Tingkatkan pelayanan sesuai maklumat/janji pelayanan yang sudah ditetapkan;
 - Pertahankan dan tingkatkan prestasi pelayanan yang santun dan ramah bagi para pengunjung;
 - Tetap pertahankan mekanisme pelayanan yang ada dan jangan mempersulit masyarakat dalam hal pelayanan.
3. Ruang publik pada Pengadilan Negeri Lembata seperti ruang laktasi, ruang ramah anak dan ruang tunggu bagi petugas BAPAS dapat difungsikan kembali dengan tetap memperhatikan area steril yang telah ditetapkan. Selain itu adanya permintaan dari Penasihat Hukum/Advokat yang bersidang untuk dapat diberikan ruang tunggu khusus sehingga tidak bergabung dengan para pengunjung sidang.

perilakunya dengan sikap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan datang dengan berbagai kondisi serta latar belakang yang berbeda.

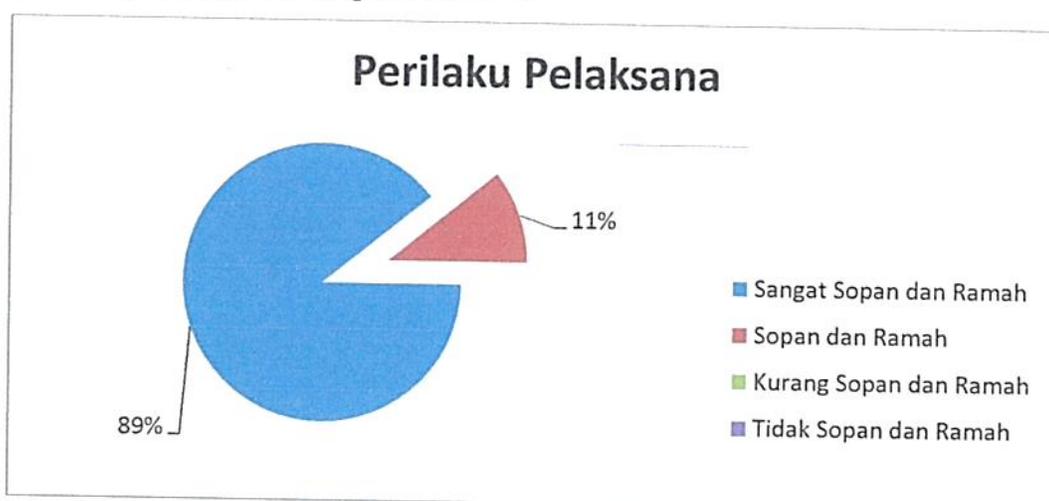
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,892 dan berada pada interval 3,5324 – 4,00 dalam kategori "Sangat Baik". Dengan demikian masyarakat pengguna pengadilan telah merasakan mendapat perlakuan yang sangat sopan dan ramah dalam mendapatkan layanan, dengan tingkat kepuasan 89%.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

*Tabel 13.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3	Sopan dan Ramah	3	4	11
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	33	89
Jumlah			37	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Perilaku Pelaksana dapat disajikan melalui diagram berikut:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II Sangat Sopan dan Ramah. Hal ini dikarenakan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II selalu menerapkan SOP,

budayakan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sigap, Santun) dan mengutamakan pelayanan prima dalam setiap pelayanan. Hal ini perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan sehingga para pengguna atau pencari keadilan merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II.

8. 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,595 dan berada pada interval 3,5324 – 4,00 dalam kategori "Sangat Baik". Dengan demikian masyarakat pengguna layanan pengadilan dapat menerima layanan dengan baik dan merasakan bahwa sarana dan prasarana sudah sesuai standar dengan tingkat kepuasan mencapai 59%.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 14.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Kurang Baik	1	0	0
2	Cukup Baik	2	0	0
3	Baik	3	15	41
4	Sangat Baik	4	22	59
Jumlah			37	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Sarana dan Prasarana melalui diagram berikut :



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II "SANGAT BAIK". Meskipun demikian ada penerima layanan yang merasa kualitas pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan pada Pengadilan Negeri Lembata kurang maksimal dengan tidak dapat diakses ruang laktasi bagi pengunjung sidang yang ingin menyusui anaknya. Hal ini selanjutnya akan menjadi bahan evaluasi untuk diadakannya perbaikan layanan ruang publik yang dapat digunakan sesuai fungsinya.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

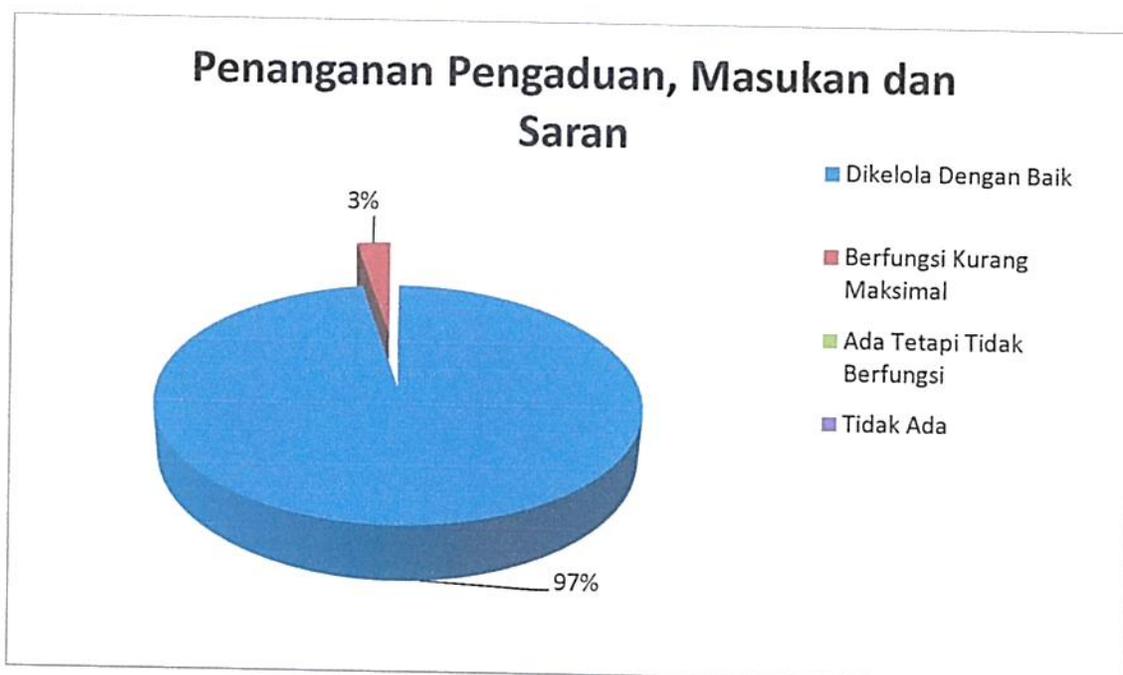
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Penanganan pengaduan, saran dan masukan menjadi sangat penting bagi Pengadilan Negeri Lembata, dimana masyarakat bisa menilai dan mengetahui bahwa keluhan dan sarannya sangat diperhatikan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,973 dan berada pada interval 3,5324 – 4,00 dalam kategori "Sangat Baik". Dengan demikian masyarakat pengguna layanan pengadilan, merasakan respon yang cepat dari penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan yang telah diajukan, dengan tingkat kepuasan 97%.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini:

*Tabel 15.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Lambat	1	0	0
2	Lambat	2	0	0
3	Cepat	3	1	2,70
4	Sangat Cepat	4	36	97,30
Jumlah			37	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat disajikan melalui diagram berikut:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan penanganan pengaduan, sarana dan masukan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II Dikelola Dengan Baik. Hal ini menandakan bahwa tidak ada keberatan dan permasalahan bagi masyarakat terhadap Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang diberikan, namun perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Diharapkan dengan adanya meja informasi dan pengaduan yang terintegrasi pada meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) maupun melalui Sistem Informasi Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia (SIWAS MARI) yang dapat di akses masyarakat mempermudah masyarakat memberikan pengaduan, sarana dan masukan yang baik demi peningkatan kualitas layanan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II.

Selain itu ada juga masukkan dari pengguna layanan dan advokat untuk dapat terkait sarana dan prasarana yang dapat disediakan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II seperti mesin *Elektronik Data Capture (EDC)* sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran secara non tunai misalnya untuk pembayaran panjar biaya perkara.

C. HASIL SURVEI KUALITATIF

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Lembata, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Untuk petugas PTSP agar bekerja profesional, disiplin, selalu siap di Meja PTSP dan memberikan layanan yang optimal, demi pelayanan masyarakat yang lebih baik;

2. Untuk Kepaniteraan Hukum yaitu perlu adanya penyuluhan hukum kepada masyarakat di Desa, serta sosialisasi terkait layanan Pengadilan;
3. Untuk semua bagian yaitu tingkatkan pelayanan sesuai maklumat/janji pelayanan yang sudah ditetapkan;
4. Untuk semua bagian yaitu pertahankan dan tingkatkan prestasi pelayanan yang santun dan ramah bagi para pengunjung atau pencari keadilan.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada skor rata-rata sebesar 3,72 dengan persentase 92,94% dan berada pada kategori "**Sangat Baik**". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sedangkan paling rendah pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II, hendaknya mempertahankan performa pelayanan dengan cara

memberikan pelayanan sesuai dengan standar/SOP pada Pengadilan Negeri Lembata Kelas II, serta memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap dan ramah. Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk petugas PTSP agar bekerja profesional, disiplin, selalu siap di meja PTSP dan memberikan layanan yang optimal, demi pelayanan masyarakat yang lebih baik;
2. Untuk semua bagian;
 - Tingkatkan pelayanan sesuai maklumat/janji pelayanan yang sudah ditetapkan;
 - Pertahankan dan tingkatkan prestasi pelayanan yang santun dan ramah bagi para pengunjung;
 - Tetap pertahankan mekanisme pelayanan yang ada dan jangan mempersulit masyarakat dalam hal pelayanan.
3. Ruang publik pada Pengadilan Negeri Lembata seperti ruang laktasi, ruang ramah anak dan ruang tunggu bagi petugas BAPAS dapat difungsikan kembali dengan tetap memperhatikan area steril yang telah ditetapkan. Selain itu adanya permintaan dari Penasihat Hukum/Advokat yang bersidang untuk dapat diberikan ruang tunggu khusus sehingga tidak bergabung dengan para pengunjung sidang.