

LAPORAN

SURVEI HARIAN PTSP

PENGADILAN NEGERI PANGKALPINANG

KELAS I A



NOVEMBER 2022

Survei Harian Pengguna Layanan Pengadilan

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI HARIAN DI PENGADILAN NEGERI PANGKALPINANG KELAS IA

Disahkan di Pangkalpinang
Pada Hari Kamis, 1 Desember 2022

Sekretaris Tim Survei,

Ketua Tim Survei,

VREDDY ICHSANY, SH.,
NIP. 19860726 201903 1 003

FERY SETIAWAN, SH.
NIP. 19840828 200604 1 001

Mengetahui:
Ketua Pengadilan Negeri
Pangkalpinang,

RADEN HERU KUNTODEWO, SH, MH
NIP. 19690810 199603 1 001

KATA PENGANTAR

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 Negeri Pangkalpinang Kelas IA mengadakan survei ini.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Harian yang dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat/pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat/pelanggan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalpinang Kelas IA.

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 Pangkalpinang Kelas IA dan masyarakat/pelanggan pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pangkalpinang Kelas IA.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pangkalpinang, Desember 2022

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL	vi
 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	 3
A. Metode Survei	3
B. Teknik Pengumpulan Data	3
C. Variabel Pengukuran IKM	3
D. Teknik Analisis Data	4
 BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	5
 BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	 ..6
A. Kesimpulan	6
B. Rekomendasi	6
 RUJUKAN	7
LAMPIRAN-LAMPIRAN	8

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajaran dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Dalam hal ini Pengadilan Negeri Pangkalpinang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan serta kebutuhan masyarakat para pencari keadilan atau pengguna Pengadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan tersebut merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan seharusnya Pengadilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi semakin rumit dan kompleks.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan 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 Harian kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Harian dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Pangkalpinang Kelas IA melaksanakan survei harian.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei Harian ini bertujuan untuk mengukur Harian sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pangkalpinang Kelas IA. Adapun sasaran Survei Harian adalah sebagai berikut:

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei harian ini di Pengadilan Negeri Pangkalpinang Kelas IA ini dilaksanakan setiap Bulan pada tahun 2022.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Harian di Pengadilan Negeri Pangkalpinang Kelas IA, antara lain:

1. Tim survei menyediakan fasilitas monitor KIOSK yang didalamnya berisikan aplikasi SISUPER dengan alamat web yaitu di ***http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/099010***

yang secara otomatis dapat melakukan penghitungan hasil survey harian, terhadap masing-masing bagian pelayanan PTSP dibagian Pidana, Perdata, Hukum, umum, ecourt, Inzage, Meja E-Court, Meja PHI dan Meja Tipikor;

2. Tim survei membuat laporan survei Harian dan dilaporkan setiap bulannya.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan aplikasi Sisuper Badilum dimana datanya berupa jumlah orang yang menggunakan layanan pada PTSP PN Pangkalpinang kelas I A yang konversikan secara persentase.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pangkalpinang Kelas IA, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa aplikasi Sisuper yang beralamat di <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/099010> secara digital pada mesin KIOSK yang ditempatkan di ruang pelayanan PN Pangkalpinang Kelas I A yang mana hasil survey tersebut dapat dihitung secara otomatis oleh aplikasi tersebut.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini terdiri dari 4 ruang lingkup, antara lain:

1. Sangat Puas

Sangat Puas adalah merasa sangat senang (lega, gembira, kenyang, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya

2. Puas

Puas adalah merasa senang (lega, gembira, kenyang, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya.

3. Kurang Puas

Kurang Puas adalah merasa kurang senang (lega, gembira, kenyang, dan sebagainya karena bisa jadi belum terpenuhi hasrat hatinya.

4. Tidak Puas

Tidak Puas adalah kecewa (karena tidak terkabul keinginannya, harapannya, dan sebagainya); tidak senang: kami kecewa terhadap penyambutannya yang dingin.

D. Teknik Analisis Data

Analisis Survei harian di Pengadilan Negeri Pangkalpinang Kelas IA ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Keempat ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam laporan tiap bulannya. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan penghitungan secara otomatis dengan menggunakan aplikasi Sisuper Badilum yang sudah dikonversikan ke dalam skala persentase, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalpinang Kelas IA ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.

Kategori Mutu Pelayanan

NO	MUTU PELAYANAN
1.	Sangat Puas
2.	Puas
3.	Kurang Puas
4.	Tidak Puas

BAB III

HASIL SURVEI HARIAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Pada bulan November 2022 jumlah pengguna layanan PTSP pada PN Pangkalpinang yang mengisi Survei Harian pada Aplikasi Sisuper Badilum sebanyak 197 (seratus sembilan puluh tujuh) orang. Berdasarkan survei Harian di Pengadilan Negeri Pangkalpinang Kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Harian (IKM) pada Pengadilan Negeri Pangkalpinang Kelas IA pada bulan November 2022 berada pada kategori mayoritas **“SANGAT PUAS”** karena pada bulan November 2022 mayoritas Pengguna Layanan memilih kategori **“SANGAT PUAS”** sebanyak **194 orang (98,48%)**.

Tabel 2

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

No	Ruang Lingkup	Jumlah Pengguna layanan dalam bulan November 2022	Rata-rata skor
1	Sangat Puas	194	4
2	Puas	3	3
3	Kurang Puas	0	2
3	Tidak Puas	0	1

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pangkalpinang Kelas IA pada bulan November 2022 berada pada kategori SANGAT PUAS.

Indeks Harian (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pangkalpinang Kelas IA, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Sangat Puas, kemudian disusul Puas, Kurang Puas, dan Tidak Puas;

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kelas IA Pangkalpinang, agar dapat meningkatkan pelayanan dan mempertahankan apa-apa yang telah dicapai dengan baik.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Harian Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Harian Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN..

