

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGGARA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014



AGUSTUS 2017

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGGARA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Kendari
Agustus 2017

Top Management,

ttd

GATOT SUHARNOTO, S.H.
NIP. 19560603 198403 1 002

Sekretaris Tim Survei,

ttd

RESTU ADFIA NINGSIH, S.Kom.
NIP.19841014 200912 2 007

Ketua Tim Survei,

ttd

JAMUKA SITORUS, S.H.,M.Hum.
NIP.19570715 198601 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 Tinggi Sulawesi Tenggara mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap 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 Tinggi Sulawesi Tenggara, 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 Tinggi Sulawesi Tenggara dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Agustus 2017

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DARTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I . PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	9
A. Persyaratan.....	11
B. Prosedur.....	12
C. Waktu Pelayanan.....	13
D. Biaya/Tarif.....	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	15
F. Kompetensi Pelaksana.....	16

G.	Perilaku Pelaksana.....	17
H.	Maklumat Pelayanan.....	18
I.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19
J.	Hasil Survei kualitatif.....	20
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		23
A.	Kesimpulan.....	24
B.	Rekomendasi.....	26
RUJUKAN.....		27
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		28

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1. Kategori Mutu Pelayanan.....	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur.....	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	8
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara.....	10
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Persyaratan	11
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Prosedur.....	12
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	13
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	14
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	15
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan.....	18
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar		Halaman
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Persyaratan	10
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Prosedur.....	11
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	12
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	13
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	14
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	15
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan.....	17
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan	18

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, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

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.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur 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 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 Sulawesi Tenggara melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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 Sulawesi Tenggara. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara ini dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan Juli 2017.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan

Tinggi Sulawesi Tenggara, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

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 Tinggi Sulawesi Tenggara, antara lain: Pencari Keadilan, Polisi, Jaksa, Pengacara, Para Hakim dan PNS dari seluruh Pengadilan Negeri Sewilayah Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

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 Tinggi Sulawesi Tenggara ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya

mengkonversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 1.75	25 – 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat Baik

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	20-30	38	25.2
2	31-40	54	36
3	41-50	19	12.7
4	51-60	13	8.7
5	61>	1	0.7
6	Tidak mencantumkan Usia	25	16.7
Jumlah		150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun (36%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	104	69.4
2	Perempuan	26	17.3
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	20	13.3
Jumlah		150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 104 orang (69.4%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SLTA	21	14
2	D3	1	0.7
3	S1	93	62
4	S2	15	10
5	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir, dll.	20	13.3
Jumlah		150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 93 orang (62%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta/ Pedagang	7	4.6
2	Pelajar/ Mahasiswa	6	4
3	Jaksa/Advokat	30	20
4	PNS	79	53
5	TNI/POLRI	1	0.7
6	Pegawai Swasta	1	0.7
7	Petani/Nelayan	3	2
8	Tidak mencantumkan pekerjaan	23	15
Jumlah		150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama PNS sebanyak 79 orang (53%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara sebesar 76.77% berada pada kategori B "BAIK" (pada interval 62.51 s/d 81.25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara yang telah ditetapkan sebesar 75% Hasil tersebut berada tepat sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara.

Hasil IKM 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 Tinggi Sulawesi Tenggara

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.733	Sangat baik	1
2.	Prosedur	3.733	Sangat baik	2
3.	Waktu Pelayanan	2.800	Baik	8
4.	Biaya/Tarif	2.866	Baik	7
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.033	Kurang baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3.453	Sangat baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3.066	Baik	5
8.	Maklumat Pelayanan	2.933	Baik	6
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.086	Baik	4

A. Persyaratan

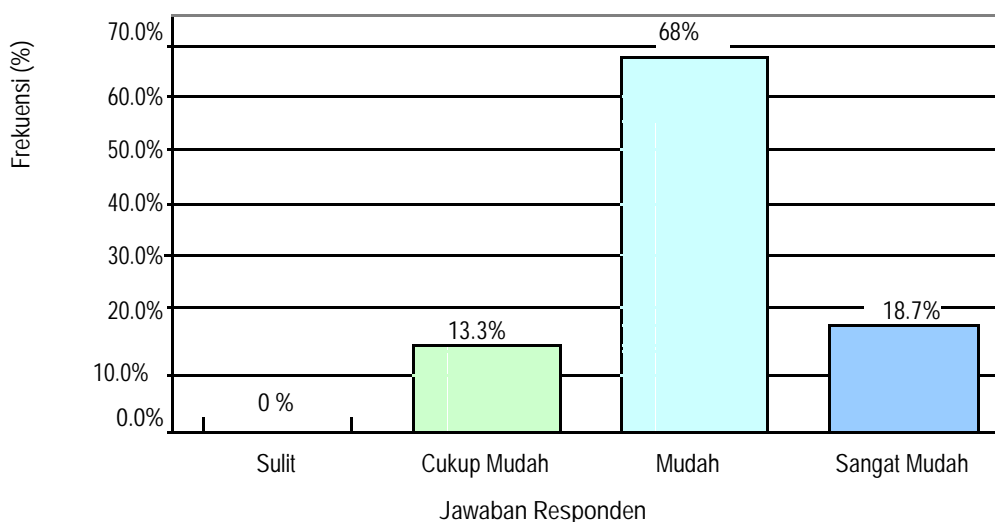
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.733 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori A(Sangat Baik). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	28	18.7
2.	Mudah	3	102	68
3.	Cukup Mudah	2	20	13.3
4.	Sulit	1	-	-
Jumlah			150	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

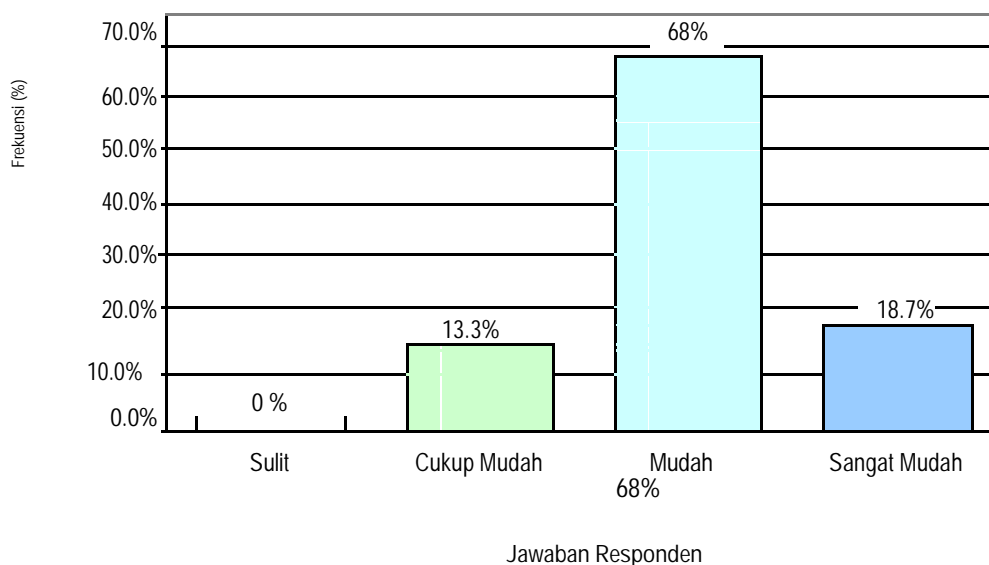
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.733 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori A (Sangat Baik). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	28	18.7
2.	Baik	3	102	68
3.	Cukup Baik	2	20	13.3
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			150	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

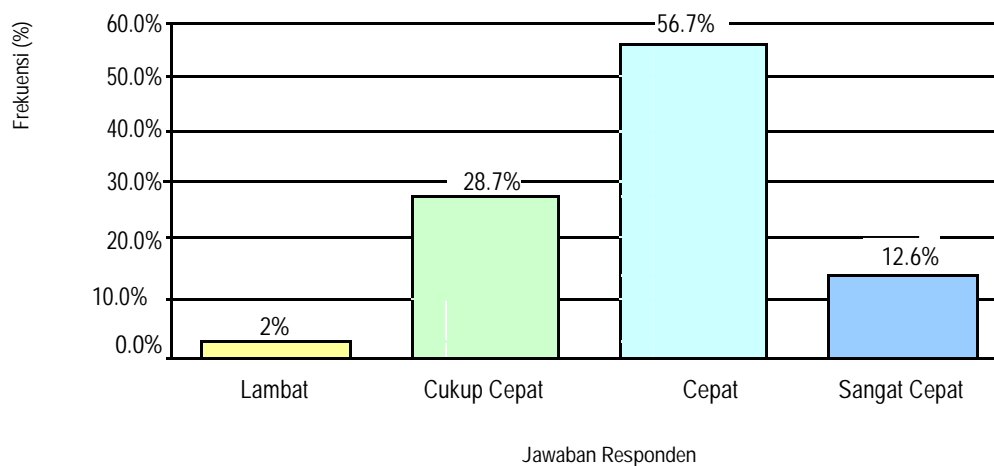
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.800 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori B(Baik). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	19	12.6
2.	Cepat	3	85	56.7
3.	Cukup Cepat	2	43	28.7
4.	Lambat/Lama	1	3	2
Jumlah			150	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

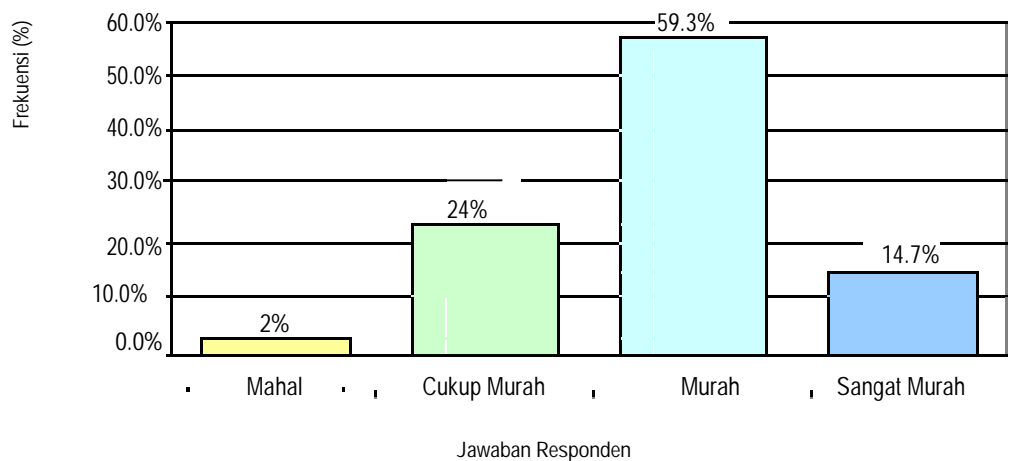
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.866 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori B(Baik). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Baik.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	22	14.7
2.	Murah	3	89	59.3
3.	Cukup Murah	2	36	24
4.	Mahal	1	3	2
Jumlah			150	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

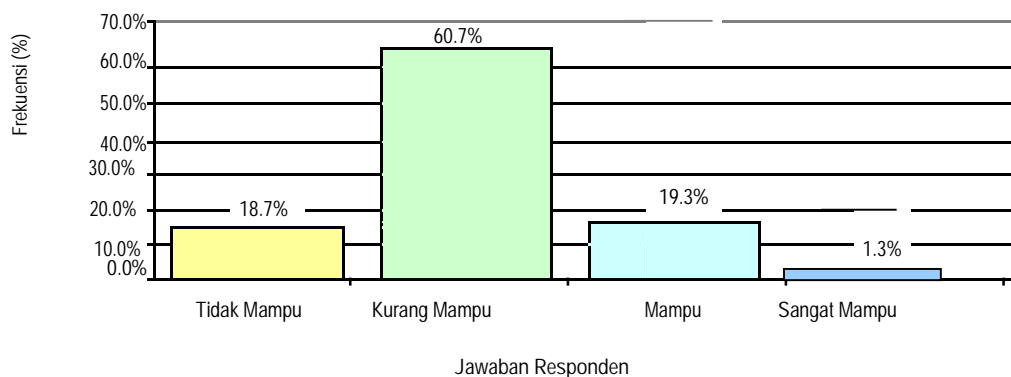
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.033 berada pada interval skor 1.76 s/d 2.50 kategori C (Kurang Baik). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Kurang Baik.

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 Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mampu	1	28	18.7
2.	Kurang Mampu	2	91	60.7
3.	Mampu	3	29	19.3
4.	Sangat Mampu	4	2	1.3
Jumlah			150	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

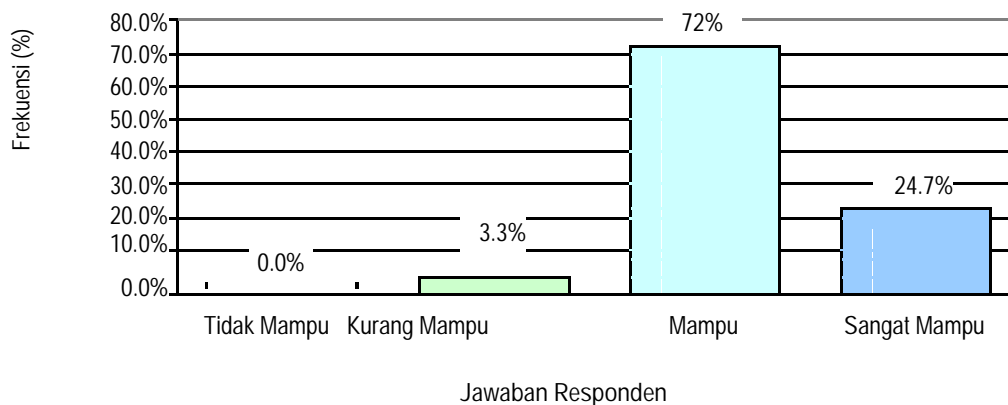
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.453 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori A (Sangat Baik). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	37	24.7
2.	Mampu	3	108	72
3.	Kurang Mampu	2	5	3.3
4.	Tidak Mampu	1	-	-
Jumlah			150	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

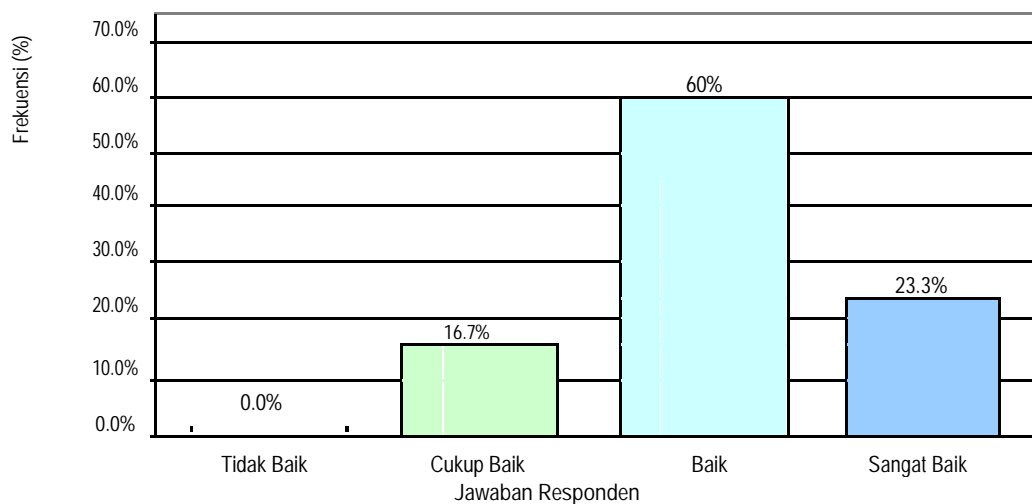
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.066 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori B (Baik). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	35	23.3
2.	Baik	3	90	60
3.	Cukup Baik	2	25	16.7
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			150	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

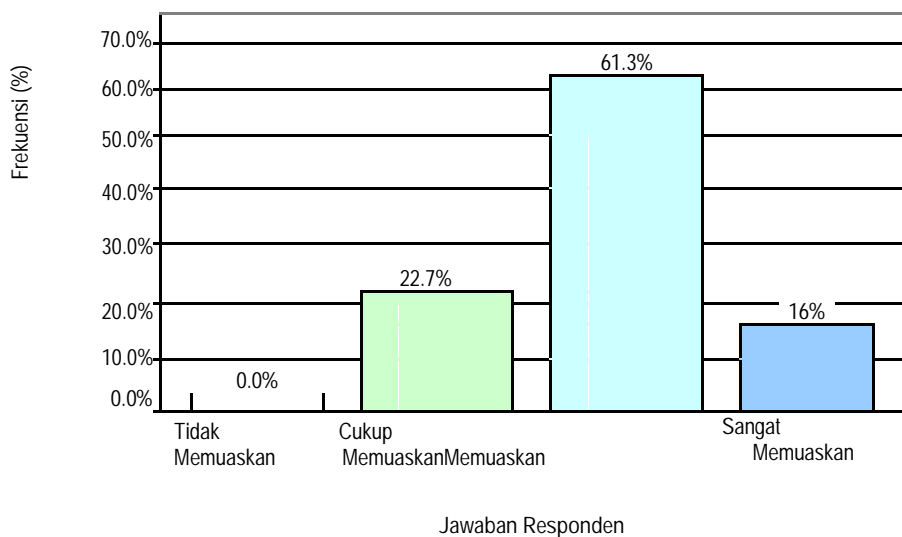
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.933 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori B (Baik). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori Baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	24	16
2.	Memuaskan	3	92	61.3
3.	Cukup Memuaskan	2	34	22.7
4.	Tidak Memuaskan	1	-	-
Jumlah			150	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

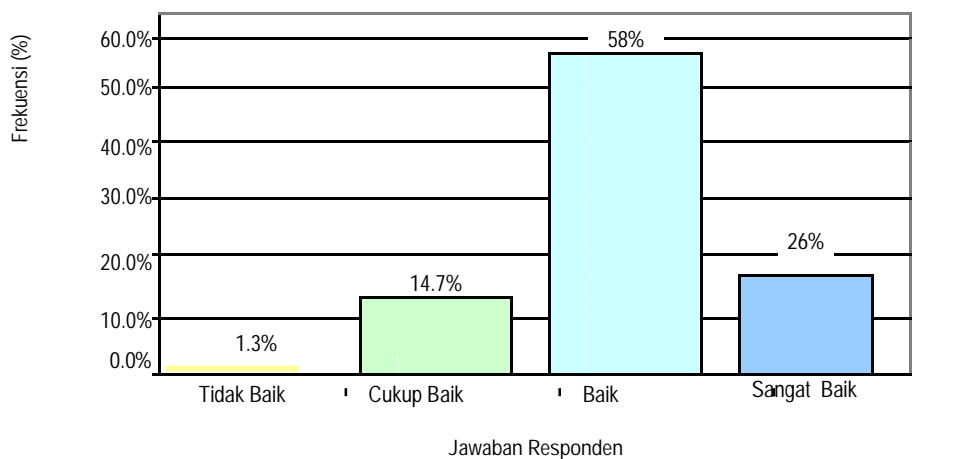
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.086 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori B(Baik). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Baik.

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 Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	39	26
2.	Baik	3	87	58
3.	Cukup Baik	2	22	14.7
4.	Tidak Baik	1	2	1.3
Jumlah			150	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. 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 Tinggi Sulawesi Tenggara, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Mohon diinformasikan kepada masyarakat Nomor HP atau email yang disediakan untuk pengaduan agar masyarakat tidak kesulitan melakukan pengaduan.
2.
 - Persyaratan teknis maupun administrasi harus lebih ditingkatkan lagi.
 - Tata cara pelayanannya termasuk juga pengaduan harus lebih cepat lagi di respon, kalau bisa jangan sampai menunggu tanpa alasan.
 - Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus pelayanan kalau bisa tanpa biaya.
3. Tetap memperhatikan kualitas pelayanan dan mempertahankan apa yang sudah baik.
4. Pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi dengan berpegang pada sikap profesionalitas serta integritas seluruh pegawai PT Sultra.
5. Tingkatkan Kinerja dan kedisiplinan.
6.
 - Agar lebih meningkatkan pelayanan terutama terhadap pencari keadilan.
 - Agar mempermudah bagi masyarakat untuk mendapat informasi yang dibutuhkan.
7. Agar pembinaan dan pengawasan PT Sultra terhadap Pengadilan Negeri lebih dioptimalkan.
8. Agar pegawai PT Sultra menjaga disiplin kerja, disiplin waktu dan kejujuran.
9.
 - Jangka waktu pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi.
 - Biaya pelayanan harus disesuaikan dengan keadaan seseorang/diturunkan lagi.
 - Hasil pelayanan harus ditingkatkan lagi.
10. Kualitas dan standar perlu ditingkatkan supaya kami mendapat pelayan prima .

11. Tolong diadakan penerimaan PNS lingkup Mahkamah Agung, karena jumlah PNS tidak sesuai dengan banyaknya beban kerja disetiap Satker terutama PN Pasarwajo.
12. Agar PT Sultra dalam melayani masalah promosi dan kenaikan pangkat harus sesuai dengan aturan dan berlaku untuk semua.
13. Agar gedung PT Sultra direnovasi mengingat bangunannya sudah tua jika perlu dipindahkan ke lokasi yang lebih strategis (Daerah Perkantoran Sultra).
14. Dalam hal peningkatan SDM khususnya dibidang promosi jabatan hendaknya PT Sultra lebih transparan/terbuka kepada setiap Satker Pengadilan dibawahnya, sehingga dalam hal promosi jabatan betul-betul dapat diseleksi dengan baik sesuai dengan masa kerja, golongan dan pengalaman kerja.
15. Agar lebih cepat lagi dalam penyelesaian perkara banding.
16. Bahwa pelayan saat ini sudah cukup bagus namun untuk ketepatan waktu masih sedikit kurang efektif oleh karena itu disarankan agar disiplin waktu lebih ditingkatkan.
17. Lebih ditingkatkan lagi pelayanan agar pencari keadilan dapat merasa puas terutama bagi yang kurang mampu dan tidak mengerti tentang hukum.
18. Dalam hal kenaikan pangkat dan urusan jabatan agar segera ditindaklanjuti.
19.
 - Agar Majelis Hakim ditingkat banding mempertimbangkan fakta hukum sehingga putusan menjadi lebih baik lagi dan dapat mengakomodir keadilan bagi kedua belah pihak.
 - Agar putusan PT maupun Mahkamah Agung dapat diserahkan ke JPU sesegara mungkin, sehingga kepastian hukum dapat terjamin dan sah.
20. Semoga selalu jujur dalam memutus perkara.
21. Tingkatkan kedisiplinan karena setelah jam istirahat selesai kantor masih sepi pegawai masih banyak yang belum masuk kantor.

22. Mohon agar kami pegawai PN didaerah diperhatikan dalam pengusulan jabatan fungsional agar karier kami tidak terhambat yang hanya menjadi staf.
23. Agar memberikan secara cepat terhadap putusan atau penetapan atas pemeriksaan laporan masyarakat.
24. Lebih mengutamakan SOP yang baik agar pelayanan pencari keadilan merasa adil dan memuaskan.
25. Jaga keharmonisan untuk kebaikan yang memuaskan.
26. Ciptakan suasana nyaman dan penuh rasa kekeluargaan dalam lingkungan kerja agar para pegawai termotivasi untuk giat bekerja dengan ikhlas dalam lingkungan yang akrab/nyaman sehingga dengan sendirinya tercipta pelayanan prima dari para pegawai bagi masyarakat pencari keadilan.
27. PT Sultra perlu mengadakan sebuah momen/kegiatan baik berupa kegiatan olahraga ataupun kegiatan seni yang melibatkan seluruh pegawai/honorer dilingkup peradilan sultra sehingga hubungan keakraban/kekeluargaan antara pegawai didaerah dan pegawai PT Sultra dapat terjalin dengan baik. Karena suatu pelayanan yang baik muncul karena adanya keakraban selain itu juga dapat bertukar informasi dalam hal peningkatan pelayanan dilingkup peradilan guna mewujudkan peradilan yang agung.
28. Perlu ditingkatkan koordinasi yang baik antara PT Sultra sebagai Korwil dengan Satker dibawahnyadalam hal peningkatan pelayanan terhadap masyarakat pencari keadilan guna mewujudkan visi misi Mahkamah Agung RI sebagai badan peradilan yang agung.
29. Berikanlah pelayanan prima kepada pencari keadilan dan jadikan hukum sebagai panglima.
30. Hindarilah pungli dalam pemberian pelayanan.
31. Tentunya masyarakat berharap kualitas pelayanan yang ada dipengadilan lebih mengutamakan nilai-nilai kemanusiaan dan kemanfaatan entah itu dalam hal keramahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat.
32. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat umum mengenai prosedur pengaduan dan penanganan perkara.

33. - Peningkatan kualitas pelayanan administratif dan lain-lain.
- Sebaiknya senantiasa menggunakan metode seyum sapa.
- Perbaiki beberapa fasilitas (perbaikan fisik).

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 Tinggi Sulawesi Tenggara sebesar 76.77% dan berada pada kategori BAIK. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara berada pada kategori A (SANGAT BAIK).
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara berada pada kategori A (SANGAT BAIK).
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara pada kategori B (BAIK).
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara pada kategori B (BAIK).
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara pada kategori C (KURANG BAIK).
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara pada kategori A (SANGAT BAIK).
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara pada kategori B (BAIK).
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara pada kategori B (BAIK).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara pada kategori B (BAIK).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Persyaratan kemudian disusul Prosedur, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, Biaya dan Tarif, Waktu Pelayanan, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara, hendaknya meningkatkan pelayanannya pada ruang lingkup Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penangan Pengaduan saran dan masukan. Berdasarkan hasil survei ini, kelima ruang lingkup tersebut beradapada kategori baik, lebih khusus lagi Produksi Spesifikasi Jenis Pelayananyang masih berada pada kategori kurang baik.

Ruang lingkup yang lain, seperti: Persyaratan, Prosedur, dan Kompetensi Pelaksana yang berada pada kategori sangat baik agar tetap dipertahankan.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, kami rangkum sebagai berikut:

1. Untuk Hakim Tinggi :

- Agar perkara diputus tepat waktu jangan sampai lewat 3 (tiga) bulan.
- Agar betul-betul dipertimbangkan didalam putusan apa yang menjadi alasan untuk menguatkan ataupun memperbaiki putusan Pengadilan Negeri.

2. Untuk Panitera Pengganti :

Agar segera meminitasi perkara-perkara yang telah diputus dan sesegera mungkin mengirimkan salinan putusan ke Pengadilan Negeri pengaju terutama perkara-perkara pidana dan Tipikor.

3. Untuk Hakim Tinggi Pengawas Daerah :

Agar Pengawasan dan Pembinaan ketiap-tiap Pengadilan Negeri lebih dioptimalkan.

4. Untuk Bagian Kepegawaian dan IT :

Usulan pegawai dari Pengadilan Negeri-Pengadilan Negeri didaerah untuk menduduki jabatan fungsional dan pemutasian agar segera dipertimbangkan dan ditindaklanjuti.

5. Untuk Tim BAPERJAKAT :

- Dalam hal promosi jabatan dan kenaikan pangkat agar betul-betul diseleksi dengan baik sesuai masa kerja, golongan dan pengalaman kerja.
- Agar lebih transparan/terbuka dalam pengisian jabatan kepada Satker dibawahnya dalam pengisian jabatan-jabatan yang kosong.

6. Untuk bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga :

Pada jam istirahat jangan sampai petugas di pos satpam tidak ada yang jaga.

7. Untuk bagian Hukum :

- Agar disosialisasikan kepada masyarakat umum mengenai prosedur pengaduan dan penanganan perkara.

- Untuk memudahkan pengaduan agar diinformasikan kepada masyarakat nomor HP atau email yang disediakan untuk pengaduan.
 - Setiap pengaduan agar segera mungkin direspon dan ditindak lanjuti.
 - Petugas dilayanan informasi supaya lebih ramah.
 - Pada jam istirahat jangan sampai petugas dimeja informasi kosong.
8. Dan lain-lain :
- Masalah kekurangan pegawai bukan hanya di Pengadilan Negeri Pasarwajo, tetapi hampir seluruh PN di Sultra termasuk di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara sendiri.
 - Pengadaan PNS di lingkup Mahkamah Agung RI adalah wewenang dari Mahkamah Agung demikian juga renovasi gedung PT Sultra karena sudah tua ataupun pemindahan tempatnya juga adalah kewenangan Mahkamah Agung RI.
 - Mengadakan momen / kegiatan olahraga atau seni yang melibatkan pegawai dan honorer sewilayah PT Sultra, hal tersebut masih menjadi pertimbangan mengingat sebagian PN-PN diwilayah PT Sultra berada diwilayah kepulauan.

RUJUKAN:

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGGARA

Jl. Mayjen D. I. Panjaitan Nomor 165
Telp. 3190310-3192097. Fax 0401-3192097
Website : www.pt-sultra.go.id, Email : Ptkendari@yahoo.co.id
KENDARI 93117

Nomor Kuesioner : (diisi petugas)
Tanggal :

DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGGARA

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kendari, Juni 2017

Tim Survei PT Sultra

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi/Perusahaan :
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir : 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
2. SD 6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PTS 5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri 6. Pedagang
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya:

PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.

- Cara Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PT Sultra?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PT Sultra?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PT Sultra.	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PT Sultra?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PT Sultra?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PT Sultra?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PT Sultra dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PT Sultra dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PT Sultra?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

	<p>PENGADILAN TINGGI SULAWESI TENGGARA Jl. Mayjen D. I. Panjaitan Nomor 165 Telp. 3190310-3192097. Fax 0401-3192097 Website : www.pt-sultra.go.id, Email : Ptkendari@yahoo.co.id</p> <p>KENDARI 93117</p>
---	---

SASARAN MUTU
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN TINGGI SULAWESI
TENGGARA
 Periode Juni 2017

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara sebesar 76.77% berada pada kategori baik (pada interval 62.51 s/d 81.25) pada bulan Juni sampai dengan Juli 2017
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara
Rationalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan belum maksimal karena masih kurangnya kesadaran warga pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku extra role dari warga Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara masih harus ditingkatkan
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya
Frekuensi Updating	1 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	1 Bulan
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu satu bulan pada bulan Juni sampai dengan Juli 2017
Denominator	Seluruh angket survey yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu satu bulan pada bulan

	Juni sampai dengan Juli 2017
Standar Pencapaian	75%
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei

TIM SURVEI

Ketua:

Jamuka sitorus, S.H., M.Hum.

Sekretaris:

Restu Adfia Ningsih, S.Kom.

Anggota:

1. Bambang Kusmunandar, S.H., M.H.

2. Hj. Elsy Mangindaan, S.H., M.Si.