

**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi,
Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara
Pelayanan Publik



**PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN
2019**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan di hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas berkat dan karunia-NYA, Pengadilan Negeri Balikpapan dapat melaksanakan survey terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan Maret Tahun 2019, untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Pengadilan Negeri Balikpapan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di berbagai sektor layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar yang dirasakan tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui antara lain dari jumlah pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media atau langsung ke unit pelayanan, baik terkait dengan sistem dan prosedur masih rumit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten yang tidak menjamin kepastian (hukum,waktu dan biaya). Hal ini perlu untuk dilakukan penilaian pelayanan publik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil survey ini akan dijadikan bahan evaluasi untuk peningkatan mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Balikpapan agar ke depannya Pengadilan Negeri Balikpapan menjadi Pengadilan yang bermartabat dan terhormat di mata masyarakat.

Lahirnya Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Komisi Informasi Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Ketua Mahkamah Agung R.I Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan, mengisyaratkan akan pentingnya pelayanan yang maksimal dari berbagai aspek kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana aparatur pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang

atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Secara umum Mahkamah Agung R.I dan badan peradilan yang ada dibawahnya terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik agar masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan di Pengadilan. Pengadilan Negeri Balikpapan merupakan salah satu Satuan Kerja di bawah Mahkamah Agung R.I terus berbenah untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik, diantaranya menyediakan ruang informasi dan pengaduan yang representatif agar masyarakat memiliki akses yang mudah untuk memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan (pengaduan) terhadap pelayanan dan sikap/tingkah laku aparatur di Pengadilan Negeri Balikpapan.

Untuk mengukur seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Balikpapan dilakukan survey terhadap masyarakat yang datang ke Pengadilan Negeri Balikpapan . Survey ini dilakukan untuk dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan agar pelayanan publik di Pengadilan Negeri Balikpapan lebih maksimal.

KETUA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN

I Ketut Tirta, SH.,MH.
NIP. 19660720 199212 1 001

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Pengadilan Negeri Balikpapan Bulan Maret Tahun 2019

Abstrak : Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di berbagai sektor layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar yang dirasakan tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui antara lain dari jumlah pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media atau langsung ke unit pelayanan, baik terkait dengan sistem dan prosedur masih rumit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten yang tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek biaya yang tidak sah. Hal ini perlu untuk dilakukan penilaian pelayanan publik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan sampel 150 responden pengguna layanan publik di Pengadilan Negeri Balikpapan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kepada pengguna layanan. Teknik analisis data menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari setiap elemen layanan. Hasil survey menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Balikpapan dapat dikatakan dalam kondisi baik, dan masih harus ditingkatkan karena ada beberapa indikator yang menunjukkan indeks kinerja yang kurang baik. Berdasarkan hasil analisis data, dari 9 indikator yang diteliti, 1 indikator tersebut dalam kategori pelayanan yang sangat baik (penanganan pengaduan) 3 indikator dalam kategori pelayanan baik (kemampuan petugas, sikap, sarana dan prasarana, 5 indikator lainnya dalam kategori kurang baik (kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan yang diminta dengan jenis layanan yang butuhkan, kecepatan layanan, biaya / tarif, dan hasil pelayanan yang peroleh di Pengadilan Negeri Balikpapan).

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Layanan Publik.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
<i>Abstract</i>	iii
Daftar Isi.....	iv
Bab I Pendahuluan.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Ruang Lingkup	2
3. Metodologi Penelitian	3
4. Analisis dan Evaluasi Data	3
5. Rumusan Masalah	4
6. Tujuan Penelitian	4
Bab II Landasan Teori	5
1. Pengertian	5
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	5
3. Kriteria Kualitas Pelayanan Publik.....	6
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	7
5. Indikator Kinerja Pelayanan.....	8
Bab III Hasil Survey dan Pembahasan.....	11
1. Responden	11
2. Unsur-unsur IKM Yang Di Survey	11
3. Pelaksanaan Survey.....	12
4. Karakteristik Responden.....	12
5. Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pertanyaan.....	14
6. Indeks Kepuasan Masyarakat	19
7. Perbandingan hasil survey	20
Bab IV Kesimpulan dan Saran.....	22
1. Kesimpulan.....	22
2. Saran - saran	22

Lampiran :

- 1). Dokumentasi pelaksanaan survey IKM;
- 2). Lembar kuesioner;
- 3). Lembar analisis data hasil kuesioner;

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang.

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik *non profit*. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah yang semakin rumit dan kompleks. Masyarakat berharap ada perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan *reliable* dalam menjalankan fungsi dan perannya. Ekspektasi masyarakat yang besar dapat merubah paradigma dan tatanan fundamental pada sistem penyelenggaraan pemerintahan.

Lahirnya Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Komisi Informasi Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 serta Keputusan Ketua Mahkamah Agung R.I Nomor 1-144/KMA/SK/II/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan, mengisyaratkan akan pentingnya pelayanan yang maksimal dari berbagai aspek kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana aparatur pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Secara umum Mahkamah Agung R.I dan badan peradilan yang ada dibawahnya terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik agar masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan di Pengadilan. Pengadilan Negeri Balikpapan merupakan salah satu Satuan Kerja di bawah Mahkamah Agung R.I terus berbenah untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik, diantaranya menyediakan ruang informasi dan pengaduan yang representatif agar masyarakat memiliki akses yang mudah untuk memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan (pengaduan) terhadap pelayanan dan sikap/tingkah laku aparaturnya di Pengadilan Negeri Balikpapan .

Untuk mengukur seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Balikpapan dilakukan survey terhadap masyarakat yang datang ke Pengadilan Negeri Balikpapan. Survey ini dilakukan untuk dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan agar pelayanan publik di Pengadilan Negeri Balikpapan lebih maksimal.

2. Ruang Lingkup.

Ruang Lingkup pada penelitian ini adalah tentang pengukuran persepsi dan harapan masyarakat selaku pengguna jasa dengan melakukan survey, analisis dan pemetaan terhadap kinerja pelayanan/persepsi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik, dan melakukan analisa tingkat kinerja. Indikator yang diukur dalam survey ini adalah sebagai berikut :

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.

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 dan Prasarana adalah segala sesuatu fasilitas yang dapat digunakan oleh setiap responden guna mencapai tujuannya.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

3. Metodologi Survey

a. Teknik pengumpulan data.

Untuk melakukan survey dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala Likert yaitu dengan teknik pengumpulan data survey dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap masyarakat (pengunjung pada Pengadilan Negeri Balikpapan), untuk mendapatkan informasi detail tentang layanan publik yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan.

b. Jenis Data.

Data primer merupakan data kuesioner responden pengguna layanan publik di Pengadilan Negeri Balikpapan. Jumlah responden minimal 100 orang yang dipilih secara acak dari 200 responden, dengan dasar analisa : $S = \frac{\sum \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \sum \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$

Pada survey ini, responden yang telah mengisi dan mengembalikan kuesioner sebanyak 98 responden dari 100 kuesioner yang disediakan. Oleh sebab itu survey ini menggunakan data responden sebanyak 98 orang responden.

4. Analisis dan Evaluasi Data.

Analisis dan evaluasi data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan melakukan :

a. Identifikasi penentuan indikator kepuasan publik di Pengadilan Negeri Balikpapan ;

- b. Membandingkan hasil analisis dengan suatu teori, konsep, undang-undang, keputusan menteri, peraturan daerah, kebijakan pelayanan publik, manajemen kelembagaan/organisasi yang dapat mendukung pelaksanaan layanan, kualitas sumber daya, standar pelayanan minimal organisasi dan standar operasional prosedur layanan publik;
- c. Data dianalisis dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

5. Rumusan Masalah.

Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik oleh Pengadilan Negeri Balikpapan pada Bulan Maret Tahun 2019.

6. Tujuan Survey.

Untuk mengetahui bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Balikpapan Tahun 2019. Hasil survey ini akan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan mutu pelayanan kepada publik.

BAB II

LANDASAN TEORI

1. Pengertian.

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, yaitu :

- 1). Survey kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;
- 2). Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan ;
- 3). Unsur survey kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid,2002).

2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.

Berdasarkan prinsip pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Menpan RB Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Nomor : 14 tahun 2017 telah dikembangkan unsur minimal yang sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Perubahan indikator bisa terjadi apabila kondisi di lapangan selama survey menunjukkan bahwa indikator tersebut tidak relevan atau terlalu sulit untuk diukur. Peningkatan ketersediaan kualitas data menjadi sasaran yang diharapkan dapat terealisasi seiring dengan upaya

meningkatkan akuntabilitas pengukuran. Kinerja *input-proses-output* penting sebagai alat penilaian.

Indikator yang berkaitan dengan pelayanan kegiatan pemerintahan yang baik harus mempertimbangkan pada aspek yang berkaitan dengan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut *Osborn dan Gaebler* (1999) yaitu:

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak;
2. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal;
3. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya;
4. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi dikemudian hari.
5. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
6. Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

3. Kriteria Kualitas Pelayanan Publik.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. *Zeithaml* (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*).

4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan

membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pengukurannya dianalisis di ukur berdasarkan persepsi masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan.

Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

(Jumlah unsur yang disurvei = 10 unsur).

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan nilai rata-rata tertimbang. Sedangkan untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Jumlah unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang (0,11)}$$

Nilai SKM Pelayanan x 25

Tabel . 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No.	Nilai Intervall	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

5. Indikator Kinerja Pelayanan

Sepuluh indikator kinerja pelayanan yang dikembangkan berdasarkan konsep servqual adalah:

1. Penampilan fisik (*tangible*), yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa;
2. Keterandalan (*reliability*) mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Berarti aparat pemerintah dalam memberikan jasanya harus secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*), disamping memenuhi janjinya.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), artinya kemauan atau kesiapan para aparat pemerintah untuk memberikan jasa yang dibutuhkan masyarakat ;
4. Kemampuan (*competence*), artinya setiap aparat pemerintah dalam suatu SKPD memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu;
5. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap sopan, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain);
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. Keamanan (*security*), yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan *financial* (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*);
8. Akses (*access*) meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, Berarti lokasi layanan jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi unit layanan mudah dihubungi, dan lain-lain;
9. Komunikasi (*communication*), artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan;
10. Pemahaman terhadap pelanggan (*understanding the customer*), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Penerapan pendekatan *servqual* tersebut memperhatikan pengukurannya terhadap dua dimensi yang terkait yaitu, disatu sisi penilaian *servqual* dilakukan pada dimensi konsumen (*consumer*), sedangkan disisi lain penilaian juga dilakukan pada dimensi provider (penyedia layanan) atau secara lebih operasional terhadap kemampuan kualitas layanan dari mereka yang ada tingkat *frontline service*. Dengan melakukan penilaian terhadap dua dimensi tersebut maka akan terlihat kesenjangan atau gap antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh para pengguna layanan tersebut. Perbedaan ini terjadi

antara persepsi manajemen (hingga *front-line service*) terhadap harapan-harapan konsumen tersebut. Dalam menjelaskan perbedaan tersebut *Zeithaml-Parasuraman-Berry* (1990) memaparkan terdapat lima kesenjangan dalam *service quality*, yaitu, pertama, kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Terjadi antara dimensi konsumen dengan dimensi manajemen pada tingkat atas.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan);
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisien, mengandung arti : Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan ;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami perubahan.

BAB III

HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN

1. Responden.

Dalam pelaksanaan survey ini responden dipilih secara acak untuk mengisi kuesioner. Dari 150 kuesioner yang disebar, jumlah kuesioner yang telah di isi responden dan dikembalikan sebanyak 150 responden.

Oleh sebab itu, hasil survey yang di analisa dalam penelitian ini menggunakan data survey dari 150 responden.

Data primer merupakan data kuesioner responden pengguna layanan publik di Pengadilan Negeri Balikpapan. Jumlah responden minimal 100 orang yang dipilih secara acak, dengan dasar analisa : $S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$.

Dari analisis jumlah responden (150 responden) telah memenuhi syarat formal karna jumlah responden lebih banyak dari syarat minimal formal yaitu > 110 responden.

2. Unsur-unsur IKM yang di survey.

Unsur – unsur yang disurvey adalah sebagai berikut :

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.

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 dan Prasarana adalah segala sesuatu fasilitas yang dapat digunakan oleh setiap responden guna mencapai tujuannya.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

3. Periode pelaksanaan survey.

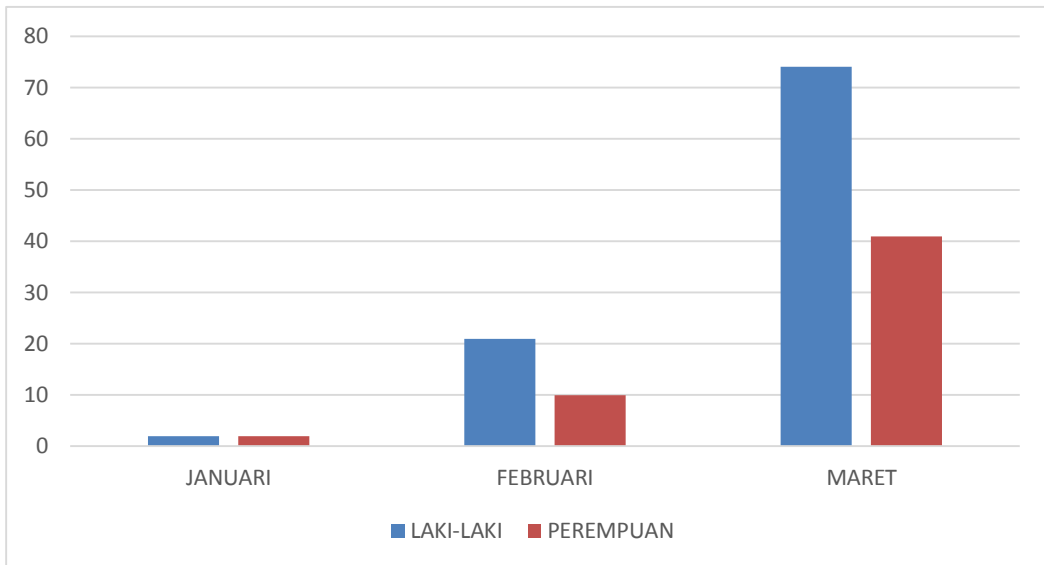
Periode pelaksanaan survey IKM terhadap pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Balikpapan dilaksanakan pada tanggal 2 Januari 2019 s.d 12 Maret 2019

4. Karakteristik Responden.

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :

JENIS KELAMIN	1. JANUARI	2. FEBRUARI	3. MARET	Grand Total	IN%
L	2	21	74	97	64,67%
P	2	10	41	53	35,33%
Grand Total	4	31	115	150	100,00%

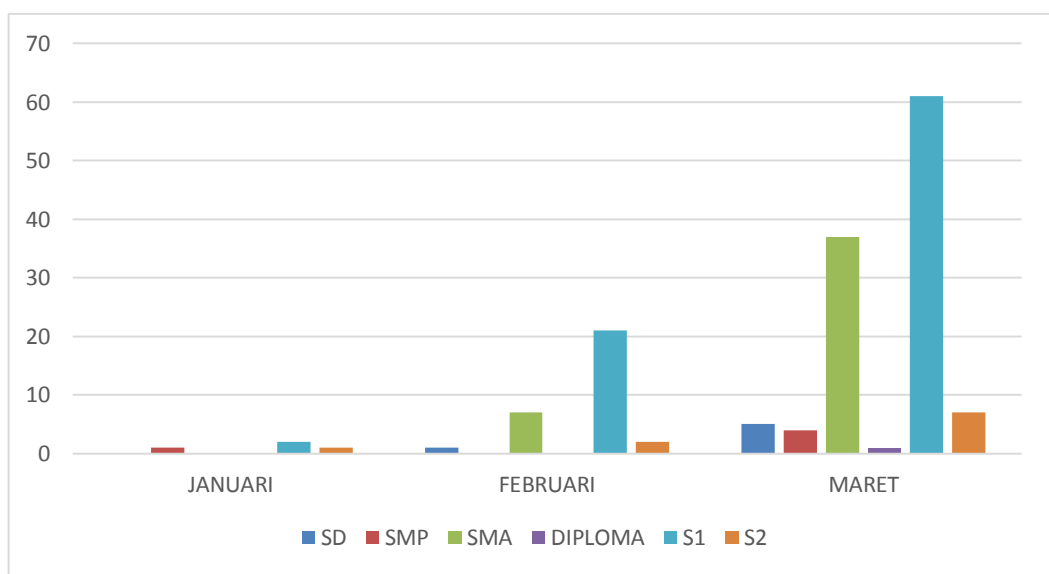
Grafik : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan :

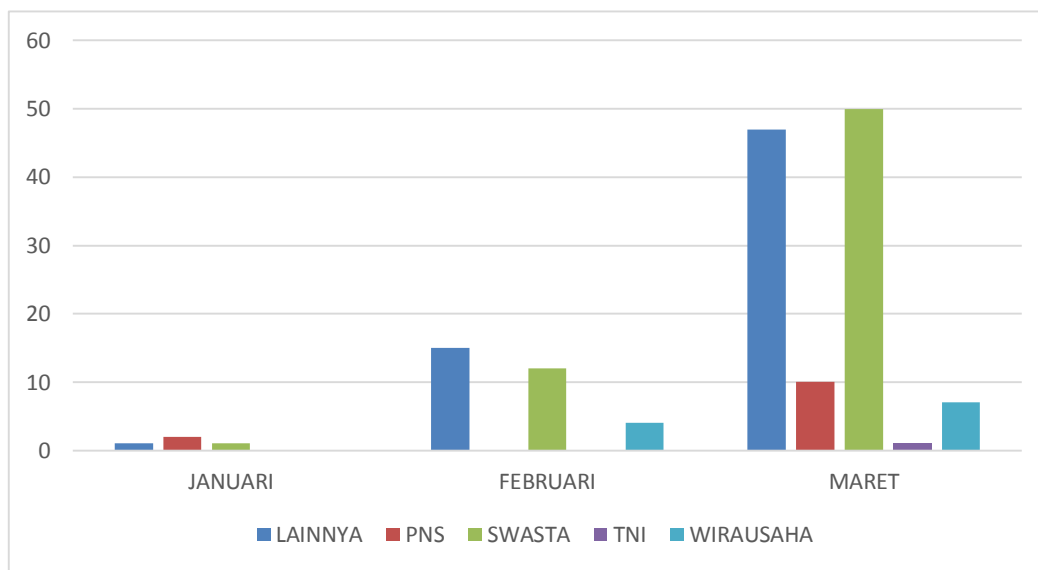
PENDIDIKAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	TOTAL	IN%
SD	0	1	5	6	4,00%
SMP	1	0	4	5	3,33%
SMA	0	7	37	44	29,33%
DIPLOMA	0	0	1	1	0,67%
S1	2	21	61	84	56,00%
S2	1	2	7	10	6,67%
TOTAL	4	31	115	150	100,00%



Grafik : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan :

PEKERJAAN	1. JANUARI	2. FEBRUARI	3. MARET	Grand Total	IN%
LAINNYA	1	15	47	63	42,00%
PNS	2	0	10	12	8,00%
SWASTA	1	12	50	63	42,00%
TNI	0	0	1	1	0,67%
WIRAUSAHA	0	4	7	11	7,33%
Grand Total	4	31	115	150	100,00%



Grafik : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

5. Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pertanyaan

Hasil tabulasi data survey terhadap 98 responden adalah sebagai berikut :

Jawaban Responden

:

						NILAI	IKM	IKM x 25	IKM Tertimbang		
1	A	0	0	3	3	150	1	3	3,04	76,00	0,30
	B	0	1	5	6		2	12			
	C	4	27	92	123		3	369			
	D	0	3	15	18		4	72			
		4	31	115				456			
2	A	0	0	4	4	150	1	4	3,05	76,17	0,30
	B	0	1	5	6		2	12			
	C	4	27	88	119		3	357			
	D	0	3	18	21		4	84			
		4	31	115				457			
3	A	0	1	5	6	150	1	6	2,99	74,67	0,30
	B	0	1	8	9		2	18			
	C	4	25	87	116		3	348			
	D	0	4	15	19		4	76			
		4	31	115				448			
4	A	0	0	2	2	150	1	2			
	B	0	1	7	8		2	16			

	C	4	30	89	123		3	369				
	D	0	0	17	17		4	68				
		4	31	115				455	3,03	75,83	0,30	
5	A	0	0	3	3	150	1	3				
	B	0	1	5	6		2	12				
	C	4	27	92	123		3	369				
	D	0	3	15	18		4	72				
		4	31	115				456	3,04	76,00	0,30	
6	A	0	0	0	0	150	1	0				
	B	0	1	3	4		2	8				
	C	4	26	94	124		3	372				
	D	0	4	18	22		4	88				
		4	31	115				468	3,12	78,00	0,31	
7	A	0	0	0	0	150	1	0				
	B	0	1	3	4		2	8				
	C	4	28	84	116		3	348				
	D	0	2	28	30		4	120				
		4	31	115				476	3,17	79,33	0,32	

8	A	0	1	2	3	150	1	3	473	3,15	78,83	0,32
	B	0	0	9	9		2	18				
	C	4	23	73	100		3	300				
	D	0	7	31	38		4	152				
		4	31	115								
9	A	0	0	0	0	150	1	0	560	3,73	93,33	0,37
	B	0	1	1	2		2	4				
	C	0	2	34	36		3	108				
	D	4	28	80	112		4	448				
		4	31	115								
IKM												
Total										28,33	708,17	2,83
Rata-rata Nilai = Total Nilai / Jumlah Unsur												
Penilaian										3,15	78,69	0,31


6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No.	Nilai Intervall	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Unsur Nilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		Jumlah
Nilai Rata 2	3,04	3,05	2,99	3,03	3,04	3,12	3,17	3,15	3,73		28,32
Nilai Rata2 Tertimbang Unsur Layanan (x 0,10)	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,31	0,32	0,32	0,37		2,82
IKM Unsur (x 25)	76,00	76,17	74,67	75,83	76,00	78,00	79,33	78,83	93,33		708,16
IKM Satuan Layanan = ((Jumlah IKM Unsur x 25) / (Jumlah Unsur))											78,69
Persepsi Layanan	Kurang Baik	Kurang Baik	Kurang Baik	Kurang Baik	Kurang Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik		Baik

Dari hasil pengolahan data survey di atas, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Balikpapan adalah sebagai berikut :

y		INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN PERIODE JANUARI 2019 S/D MARET 2019
NILAI IKM	Nama Layanan : Pengadilan Negeri Balikpapan	
78	Responden	
	Jumlah : 150 Orang Pendidikan : SD : 6 Orang SMP : 5 Orang SMA : 44 Orang DIII : 1 Orang S1 : 84 Orang S2 : 10 Orang LAINNYA :-	
Periode Survey Tanggal 2 Januari 2019 s/d 12 Maret 2019		
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT		
Balikpapan		
Tim Survey		

Tabel : Nilai rata-rata Unsur Pelayanan di Pengadilan Negeri Balikpapan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM Unsur Layanan (x 25)	Keterangan
1	Kesesuaian Persyaratan Dgn jenis layanan	76,00	Kurang Baik
2	Kemudahan Prosedur / Pelayanan	76,17	Kurang Baik
3	Waktu dan kecepatan layanan	74,67	Kurang Baik
4	Biaya / Tarif layanan	75,83	Kurang Baik
5	Hasil pelayanan	76,00	Kurang Baik
6	Kemampuan Petugas	78,00	Baik
7	Sikap (kesopanan dan keramahan) aparatur	79,33	Baik
8	Sarana dan Prasarana	78,83	Baik
9	Penanganan pengaduan	93,33	Sangat Baik

Dari hasil analisis data yang terurai di atas dapat dikatakan bahwa Pelayanan Publik secara keseluruhan di Pengadilan Negeri Balikpapan sudah **BAIK**.

7. Perbandingan Dengan Hasil Survey IKM Sebelumnya

Survey IKM ini adalah pertama kalinya dilakukan di PN Balikpapan .

8. Analisa Hasil Survey dengan Nilai terendah serta Tindak Lanjutnya.

Setelah diperoleh data nilai hasil pengolahan data survey yang dilakukan oleh Tim survey, maka diperoleh data yang menunjukkan penilaian terhadap unsur tertinggi dan penilaian unsur yang terendah. Untuk penilaian yang tertinggi diharapkan agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan, sedangkan untuk penilaian yang terendah, maka dilakukan evaluasi.

Analisa yang dilakukan untuk penilaian unsur dengan nilai terendah adalah dengan menggunakan analisa Univariat, yaitu untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberi kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survey berupa data statistik. Dimana dalam periode survey yang dilakukan oleh tim survey dari 9 unsur yang diajukan ke responden dalam bentuk kuesioner (angket), maka untuk nilai unsur terendah ada di unsur yang pertama, yaitu "**Waktu dan kecepatan layanan**" dengan nilai survey 74,67 (kurang baik).

Strategi yang dilakukan oleh stakeholders untuk meningkatkan ada dengan beberapa cara sebagai berikut:

1. Edukasi, artinya bahwa para pegawai yang di front office diberi peningkatan pengetahuan dan pemahaman akan sistem dan prosedur tata cara melayani yang efektif dan efisien kepada masyarakat.
2. Informatif, artinya bahwa Pengadilan harus lebih memberi informasi melalui berbagai macam media (website, brosur) kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memahami prosedur layanan lebih dahulu dan akan meningkatkan waktu dan kecepatan layanan .

Melalui proses perbaikan tersebut, diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat dan khususnya perbaikan pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan kepada masyarakat.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.

Dari hasil analisis terhadap data survey yang dilakukan, disimpulkan :

1. Jika dilihat dari karakteristik responden, disimpulkan bahwa pengunjung pada Pengadilan Negeri Balikpapan sangat variatif dengan berbagai latar belakang pendidikan dan pekerjaan, sehingga sangat perlu untuk meningkatkan pelayanan;
2. Secara umum pelayanan publik di Pengadilan Negeri Balikpapan sudah baik. Hal tersebut terlihat dari hasil survey Bulan Maret tahun 2019 dengan Nilai IKM = 78,69 (Baik);
3. Berdasarkan hasil survey dan analisis data survey, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap masing-masing unsur layanan di Pengadilan Negeri Balikpapan Bulan Januari 2019 s/d Maret tahun 2019 adalah sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM Unsur Layanan (x 25)	Keterangan
1	Kesesuaian Persyaratan Dgn jenis layanan	76,00	Kurang Baik
2	Kemudahan Prosedur / Pelayanan	76,17	Kurang Baik
3	Waktu dan kecepatan layanan	74,67	Kurang Baik
4	Biaya / Tarif layanan	75,83	Kurang Baik
5	Hasil pelayanan	76,00	Kurang Baik
6	Kemampuan Petugas	78,00	Baik
7	Sikap (kesopanan dan keramahan) aparatur	79,33	Baik
8	Sarana dan Prasarana	78,83	Baik
9	Penanganan pengaduan	93,33	Sangat Baik

B. Saran.

- 1). Pengadilan Negeri Balikpapan sangat mengharapkan tambahan personil/pegawai, karena sekarang ini kekurangan personil yang menyebabkan beberapa staf harus merangkap beberapa tupoksi. Kemampuan intelektual dan administrasi petugas menempatkan sumber daya yang memiliki skill dan trampil sesuai dengan bidang

keahlian dan pendidikan sangat diharapkan agar aktivitas pelayanan masyarakat dapat meningkatkan serta kualitas kinerja semakin bermutu;

- 2). Mahkamah Agung R.I agar sedapat mungkin menyediakan anggaran yang cukup untuk memenuhi kebutuhan fasilitas kerja di Pengadilan Negeri Balikpapan;