

21/44283

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
PENGADILAN NEGERI LUBUK LINGGAU**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

ANDERIANSYAH

NIM. 500633177

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2019

ABSTRAK

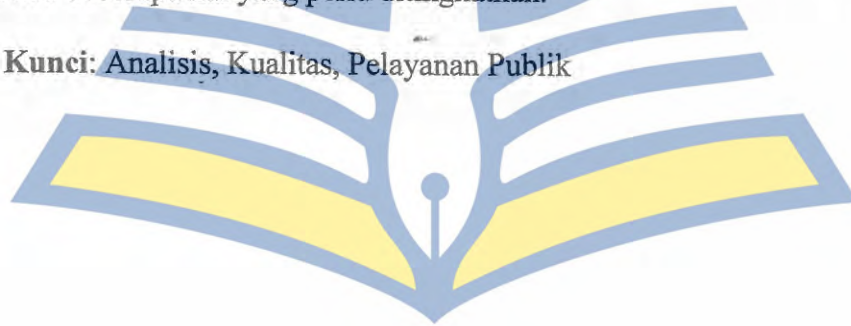
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGADILAN NEGERI LUBUK LINGGAU

Anderiansyah
anderiansyah@ymail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau. Oleh karena itu kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau harus dilakukan analisis terlebih dahulu. Analisis terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dilakukan berdasarkan teori kualitas layanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dari 5 dimensi tersebut terdapat beberapa indikator dengan total indikator keseluruhan adalah sebanyak 17 indikator. Penelitian ini dilaksanakan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, yaitu Lembaga peradilan tingkat pertama yang wilayah yurisdiksinya meliputi Kota Lubuk Linggau, Kabupaten Musi Rawas dan Kabupaten Musi Rawas Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah baik walaupun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Analisis, Kualitas, Pelayanan Publik



ABSTRACT

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON LUBUK LINGGAU DISTRICT COURT

Anderiansyah

anderiansyah@gmail.com

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

The purpose of this study is to find out how the quality of public services at the Lubuk Linggau District Court. Therefore the quality of public services at the Lubuk Linggau District Court must be analyzed first. Analysis of the quality of public services at the Lubuk Linggau District Court is based on the theory of service quality which consists of 5 dimensions namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. From these 5 dimensions there are a total of 17 indicators as a whole. This research was conducted in the Lubuk Linggau District Court, namely the first level judiciary whose jurisdiction included Lubuk Linggau City, Musi Rawas Regency and North Musi Rawas Regency. This study uses descriptive qualitative research methods with methods of collecting data by means of observation, interviews and documentation. The results of the research show that the quality of public services at the Lubuk Linggau District Court is good even though there are still some things that need to be improved.

Keywords: *Analysis, Quality, Public Service*



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Lubuk Linggau, 01 Juli 2019
Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL

BB7C9AFF457028005

6000
ENAI RUPIAH

(Anderiansyah)

NIM 500633177

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pengadilan
Negeri Lubuk Linggau

Penyusun TAPM : Anderiansyah
NIM : 500633177
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Kamis/02 Mei 2019

Menyetujui

Pembimbing II,

Dr. Lina Warlina, M.Ed.
NIP 196101071986012001

Pembimbing I,

Dr. Ari Juliana, M.A.
NIP 195807011988032001

Penguji Ahli

Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A.

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum,
Sosial dan Politik

Dr. Darmanto, M.Ed.
NIP 195910271986031003

Dekan Fakultas Hukum,
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Sofjan Aripin, M.Si.
NIP-196606191992031002

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Anderiansyah
NIM : 500633177
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pengadilan
Negeri Lubuk Linggau

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
(TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Kamis/02 Mei 2019
Waktu : 11:30 WIB

dan telah dinyatakan **LULUS**

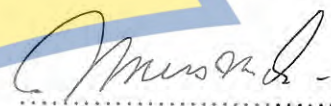
PANITIA PENGUJI TAPM

Tanda Tangan

Ketua Komisi Penguji
Nama : Dr. Darmanto, M.Ed.




Penguji Ahli
Nama : Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A.



Pembimbing I
Nama : Dr. Ari Juliana, M.A.



Pembimbing II
Nama : Dr. Lina Warlina, M.Ed.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau”.

Hasil dari penelitian ini merupakan suatu kajian dalam lingkup program studi Magister Administrasi Publik (MAP) pada Universitas Terbuka sebagai persyaratan dalam mencapai gelar S2 pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Selain itu penulisan tesis ini juga sebagai sumbangan pikiran bagi Pengadilan Negeri Lubuk Linggau untuk dapat meningkatkan kinerjanya.

Penulis sungguh menyadari bahwa dalam pengungkapan, penyajian juga tata bahasa yang digunakan dalam penulisan tesis ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan berbagai masukan berupa usul, saran dan kritik yang sifatnya perbaikan guna menyempurnakan tulisan ini, tentunya penulis akan menerima semua itu dengan senang hati.

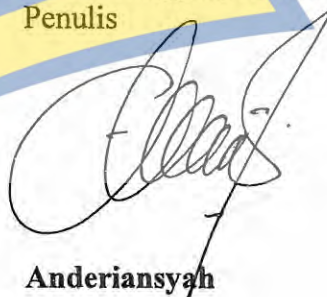
Pada kesempatan ini juga penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis baik itu berupa materi dan moril sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Siti Julaeha, M.A. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Dr. Ari Juliana, M.A. selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan koreksi dan masukan demi penyempurnaan tesis ini;
3. Dr. Lina Warlina, M.Ed. selaku dosen Pembimbing II yang juga telah tulus memberikan bimbingan kepada penulis demi penyempurnaan tesis ini;

4. Ketua Pengadilan Negeri Lubuk Linggau yaitu Bapak Alimin Ribut Sujono, SH., MH dan seluruh jajarannya yang telah memberikan dukungan baik secara materi maupun moril;
5. Selanjutnya penulis juga menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Syamsul Bahri (Alm) dan Ibunda Rahmawati yang telah memberikan semangat agar penulisan tesis ini dapat diselesaikan;
6. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada istri tercinta Winda Tri Utami, S.Pd. serta Ananda Arzanka Abqary Fardzan dan Qiandra Navulia Syafiqa yang telah memberikan dukungan doa, semangat serta perhatian penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penulisan tesis ini;
7. Teman-teman pegawai pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau yang telah bersedia memberikan kesempatan dan meluangkan waktu serta pikirannya untuk membantu penulis dalam pengumpulan data;
8. Semua pihak yang telah membantu penulis selama perkuliahan dan penelitian sampai selesainya penulisan tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga penulisan tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dapat meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik.

Lubuk Linggau, 16 Maret 2019
Penulis




Anderiansyah

RIWAYAT HIDUP

Nama : Anderiansyah
NIM : 500633177
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat/tanggal lahir : Lubuk Linggau/07 November 1986
Riwayat Pendidikan : Lulus SD di SDN 8 Lubuk Linggau Pada Tahun 1998
Lulus SMP di SMPN 6 Lubuk Linggau pada tahun 2001
Lulus SMA di SMAN 2 Lubuk Linggau pada tahun 2004
Lulus S1 di Universitas Bina Darma Palembang pada tahun 2009
Riwayat Pekerjaan : Tahun 2009 s/d 2011 sebagai Operator & Maintenance Center di PT. Telkomsel Palembang;
Tahun 2011 s/d 2014 sebagai Staf di Pengadilan Negeri Prabumulih;
Tahun 2014 s/d 2017 sebagai Staf di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau;
Tahun 2017 s/d sekarang sebagai Kasubbag Perencanaan. TI dan Pelaporan di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau;

Lubuk Linggau, 16 Maret 2018



Anderiansyah
NIM 500633177

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Pernyataan Bebas Plagiasi	iii
Persetujuan Layak Uji.....	iv
Halaman Pengesahan	ix
Persetujuan TAPM Pasca Ujian Sidang	x
Kata Pengantar	xi
Riwayat Hidup.....	xiii
Daftar Isi	xiv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Tabel	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
Lembar Persetujuan Artikel	xix
Artikel TAPM	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Berpikir	31
D. Operasionalisasi Konsep.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
A. Desain Penelitian	36
B. Sumber Informasi dan Informan Penelitian.....	37
C. Instrumen Penelitian	38
D. Prosedur Pengumpulan Data	39
E. Metode Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Deskripsi Objek Penelitian	44
B. Hasil	62
C. Pembahasan	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111

DAFTAR LAMPIRAN 114

- Lampiran 1 Pedoman Observasi
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 Hasil Observasi
- Lampiran 4 Transkrip Wawancara



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Berpikir	32
Bagan 4.1	Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Lubuk Linggau	60



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Observasi
Lampiran 2	Pedoman Wawancara
Lampiran 3	Hasil Observasi
Lampiran 4	Transkrip Wawancara



LEMBAR PERSETUJUAN ARTIKEL

Judul Artikel : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pengadilan
Negeri Lubuk Linggau

Penulis Artikel
Nama : Anderiansyah
NIM : 500633177
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : 16 Maret 2019

Pembimbing I,  Menyetujui,

Dr. Ari Juliana, M.A.
NIP 195807011988032001

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya tugas pokok pemerintah sebagai organisasi sektor publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparat pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya pelayanan publik yang profesional merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat baik secara individu maupun secara kelompok terus menuntut adanya perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Masyarakat saat ini tidak hanya menuntut penyelenggaraan pelayanan yang baik dari pemerintah tetapi juga menuntut pemenuhan kebutuhan akan pelayanan dan hak-haknya untuk dilayani dengan pelayanan yang berkualitas. Berbagai kritikan dan keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik, seharusnya dapat ditangkap oleh organisasi-organisasi sektor publik demi terus meningkatkan kualitas kinerja pelayanannya.

Harapan sekaligus tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas terus mengemuka dalam perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan berisiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Harapan dan tuntutan tersebut muncul seiring dengan terbitnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban

pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut perlu ditanggapi dan dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik apabila ingin mendapatkan citra yang baik di masyarakat.

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat tersebut berbagai upaya yang mengarah pada terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik di semua bidang telah dilakukan pemerintah. Bahkan upaya perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu agenda terbesar dalam orientasi kebijakan pemerintah saat ini. Meskipun upaya-upaya tersebut telah dilakukan oleh pemerintah, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan. Pelayanan publik selama ini dirasakan masih belum sesuai harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari berbagai keluhan dan pengaduan dari masyarakat menyangkut prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan dan sikap petugas yang kurang responsif dan berbagai keluhan lainnya.

Dari sekian banyak organisasi sektor publik, Pengadilan Negeri Lubuk Linggau merupakan organisasi publik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pengadilan Negeri Lubuk Linggau bertugas melaksanakan serta menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang peradilan umum, Pengadilan Negeri Lubuk Linggau mempunyai tugas pokok menerima, memeriksa, dan mengadili serta memutus perkara-perkara pidana dan perdata yang dilimpahkan kepadanya. Selain itu, pengadilan juga diberikan tugas-tugas dan kewenangan lain berdasarkan undang-undang dasar

diantaranya memberikan keterangan, pertimbangan dan nasihat hukum, kepada instansi pemerintahan di daerah apabila diminta. Pemberian keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang hukum dikecualikan dalam hal-hal yang berhubungan dengan perkara yang sedang atau akan diperiksa di Pengadilan. Oleh karena itu Pengadilan Negeri dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan para pencari keadilan.

Pelayanan publik di pengadilan kerap kali dikeluhkan oleh pengguna layanan maupun masyarakat. Tak saja pelayanan persidangan yang tak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, kebersihan toilet dan keramahan petugas pun menjadi hal yang dikeluhkan para pengunjung pengadilan. Banyaknya pengaduan yang masuk ke Ombudsman menunjukkan bahwa pelayanan publik pada pengadilan belum berjalan dengan baik. Setiap tahun Ombudsman menerima kurang lebih 240 laporan masyarakat tentang pelayanan publik di Pengadilan. Hal tersebut juga diperkuat oleh hasil penelitian dari Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia (MaPPI) Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FHUI), yang bertujuan untuk menguji seberapa baik pelayanan publik di pengadilan dan juga mengidentifikasi apakah pengadilan telah memberikan hak yang sama dengan kualitas terbaik terhadap masyarakat dalam mengakses layanan di pengadilan. Hasil dari penelitian tersebut antara lain Pertama, jadwal sidang. Persoalan ini acapkali tak kunjung usai dalam administrasi persidangan di pengadilan. Ketepatan waktu dan efektivitas dalam pemeriksaan perkara berdampak pada pemenuhan asas peradilan cepat, sederhana dan berbiaya ringan. Pelanggaran terhadap asas ini pun merugikan para pihak, karena tak kunjung memberikan kepastian hukum. Bagi pengadilan, terus mengeluarkan

biaya sepanjang perkara belum diputus. Praktikanya, masih ditemui adanya pengadilan yang tidak memiliki jadwal sidang sebanyak 21,43%. Sedangkan pengadilan yang tidak memperbaharui jadwal sidang sebesar 8,93%. “Lebih spesifik di tiap pengadilan negeri yang kami survei semuanya tidak memiliki jam jadwal sidang” ujarnya. Kedua, layanan informasi di pengadilan. Menurutnya, setiap orang memiliki akses informasi yang sama di pengadilan. Namun praktiknya, terjadi perbedaan perlakuan yang diberikan oleh petugas pengadilan terhadap pemohon informasi. Masyarakat awam hukum cenderung mendapatkan informasi lebih terbatas dibanding pemohon informasi tertentu. Ketiga, pungutan liar. Selain persoalan kualitas pelayanan, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia (MaPPI) Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FHUI) menemukan permasalahan integritas petugas Pengadilan. Setidaknya, masih terdapat pengadilan memungut biaya layanan informasi yang bersifat umum. “Hal ini tentunya berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat pengguna layanan umum dan layanan publik di pengadilan,” ujarnya. Hal yang sama juga terjadi pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau. Banyaknya pengaduan yang masuk ke Pengadilan Tinggi Palembang menunjukkan bahwa ada rasa tidak puas terhadap layanan yang diterima oleh pengguna layanan. Pengaduan yang masuk pada tahun 2018 didominasi dengan ketidakpuasan terhadap proses penyelesaian layanan yang berlarut-larut dan informasi tentang pelayanan yang masih belum terbuka.

Salah satu upaya meningkatkan kinerja pelayan publik yang dilaksanakan oleh Pengadilan adalah dengan cara melakukan pengukuran kinerja pelayanan publik. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan tentu saja

bukan didasarkan atas pengakuan atau analisis dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Dengan kata lain tingkat kinerja organisasi khususnya terkait dengan kualitas pelayanan masyarakat akan sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang dapat memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat. Hasil dari pengukuran kinerja akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kinerja secara menyeluruh. Tentunya untuk mengetahui suatu kualitas layanan itu harus diukur dengan metode dan sistem yang sesuai dengan teori-teori kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini akan mengkaji secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau serta tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dan kenyataan yang mereka terima, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGADILAN NEGERI LUBUK LINGGAU”**

2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang terjadi adalah masih ada pengguna layanan yang belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, walaupun telah dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh pimpinan Pengadilan Negeri Lubuk Linggau. Selanjutnya peneliti merumuskan beberapa rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Ada masalah apa dengan pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sehingga masih terdapat pengguna layanan merasa tidak puas

2. Dari 5 dimensi kualitas pelayanan, dimensi mana saja yang masih bermasalah sehingga mengakibatkan masyarakat menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau berdasarkan 5 dimensi *servqual*
2. Mendeskripsikan dimensi apa saja yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dapat ditingkatkan.

4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun kegunaan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

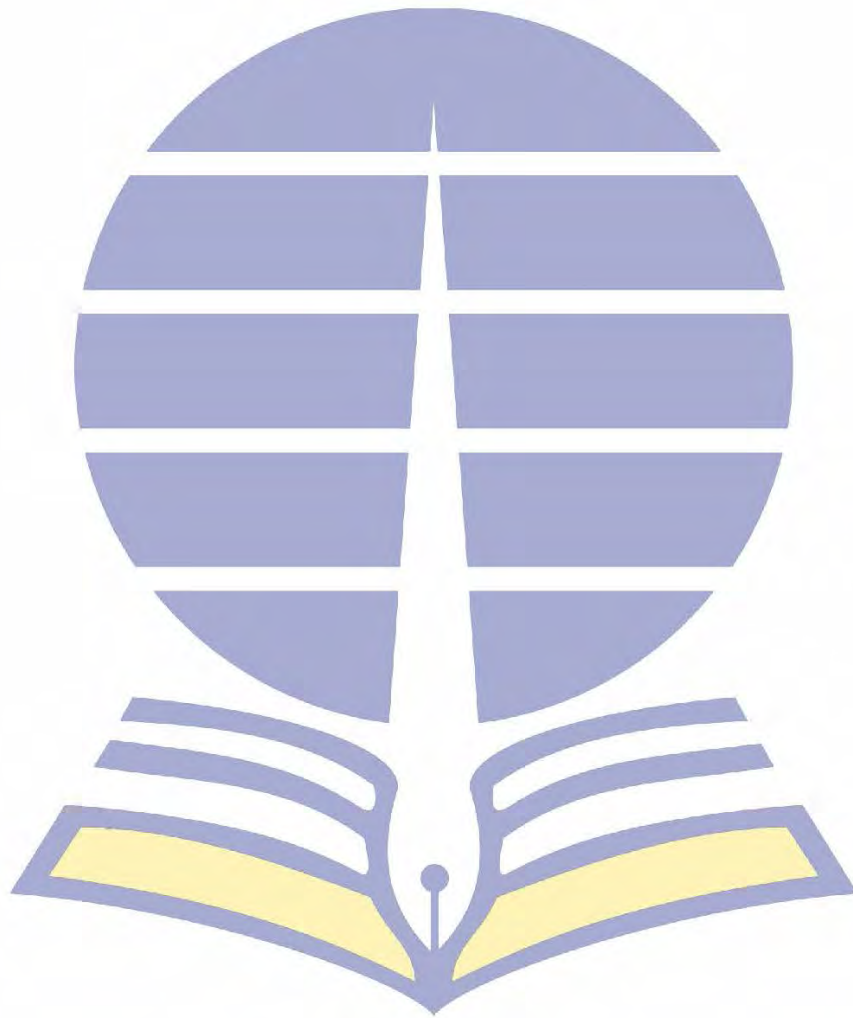
1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik khususnya terkait dengan analisis kualitas penyelenggara pelayanan publik dan bagi kalangan peneliti lainnya yang tertarik dalam bidang ini sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya mengenai Analisis kualitas penyelenggara pelayanan publik;

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan bagi Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dalam upaya

memenuhi harapan publik untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Organisasi Sektor Publik

Organisasi dapat didefinisikan sebagai sekelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama (Mahsun, 2006:1). Setiap organisasi memerlukan manajemen yang bisa menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik, mulai dari proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya lainnya agar mampu mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Abdullah (1996) sebagaimana dikutip Ulum (2004:6) sektor publik adalah pemerintah dan unit-unit organisasinya, yaitu unit-unit yang dikelola pemerintah dan berkaitan dengan hajat hidup orang banyak atau pelayanan masyarakat seperti kesehatan, pendidikan dan keamanan. Mahsun (2006:4) mendefinisikan sektor publik sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum. Contoh dari sektor publik antara lain yaitu bidang kesehatan, pendidikan, keamanan dan transportasi.

Selanjutnya Mahsun (2006:5) juga menjelaskan bahwa munculnya sektor publik ini tidak terlepas dari sejarah. Awalnya, sektor publik ini muncul karena ada kebutuhan masyarakat secara bersama terhadap barang

atau layanan tertentu. Untuk menghindari terjadinya alokasi dan distribusi barang atau layanan umum yang adil maka pengaturan, pengalokasian dan pendistribusiannya diserahkan kepada pihak tertentu.

Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang dan jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum (Mahsun dan Abdul, 2011:13).

2. Kinerja

Menurut Mahsun (2006:157), kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu kegiatan atau program dalam kebijakan yang mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Dalam kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan suatu individu maupun dalam kelompok individu. Keberhasilan dalam kinerja tersebut dapat dilihat dari bagaimana pencapaian suatu individu atau kelompok individu dalam mencapai tujuannya. Karena tanpa tujuan atau target, kinerja individu atau kelompok individu tidak bisa diketahui, itu karena tidak adanya tolak ukur dalam menilai kinerjanya. Mengingat definisi tersebut, maka perusahaan perlu terus berupaya dalam meningkatkan kualitas kinerjanya agar sasaran, tujuan, visi, dan misi perusahaan dapat tercapai secara maksimal.

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhitungkan indikator masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomers*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impacts*)

(Bastian, 2010:267). Untuk dapat mengukur kinerja suatu organisasi, perlu ditentukan indikatornya terlebih dahulu. Indikator kinerja diperlukan agar tingkat pencapaian kinerja suatu organisasi dapat diketahui.

Pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui kualitas kinerja suatu organisasi. Menurut Robertson (dalam Mahsun dan Abdul, 2011:141), pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah suatu proses analisis kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Pelayanan publik tersebut menjadi *bottom line* dalam organisasi sektor publik. Pengukuran kinerja sektor publik digunakan untuk menilai prestasi manajer dan unit operasi yang dipimpinnya. Pengukuran kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dan manajer dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik. Di dalam sistem pengukuran kinerja sektor publik adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non finansial. Mardiasmo (2004: 121) yang mengemukakan suatu pengukuran kinerja sektor publik yaitu: (1) Pengukuran kinerja sektor publik adalah untuk membantu memperbaiki suatu kinerja pemerintah. (2) Ukuran dari kinerja sektor publik yang digunakan untuk mengalokasikan sumber dana dan pembuatan suatu keputusan. (3) Ukuran kinerja sektor publik adalah untuk mewujudkan pertanggung jawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Tujuan pokok pengukuran kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam pencapaian sasaran organisasi dan dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar menumbuhkan hasil dan tindakan

yang diinginkan (Mulyadi, 2001:420). Menurut Mardiasmo (2004:122) tujuan pengukuran kinerja sektor publik adalah: (1) Untuk mengkomunikasikan strategi yang lebih baik (*top down and bottom up*). (2) Untuk mengukur kinerja finansial dan non-finansial secara berimbang sehingga dapat ditelusuri perkembangan pencapaian strategi. (3) Untuk mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah dan manajer bawah serta memotivasi dan untuk mencapai *goal congruence*. (4) Sebagai alat ukur pencapaian keputusan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional. (5) Untuk menciptakan akuntabilitas publik.

3. Pelayanan Publik

Menurut Widodo (2001), pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah dan Reformasi Birokrasi nomor 17 Tahun 2017, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik dari Indonesia ensiklopedia bebas berbahasa Indonesia, adalah bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun barang jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di

lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang tua atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan prinsip pelayanan publik sebagai berikut.

a. **Kepentingan umum**

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

b. **Kepastian hukum**

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

c. **Kesamaan Hak**

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

d. **Keseimbangan hak dan kewajiban**

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

e. **Keprofesionalan**

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

f. Partisipatif

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

h. Keterbukaan

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

i. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

k. Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

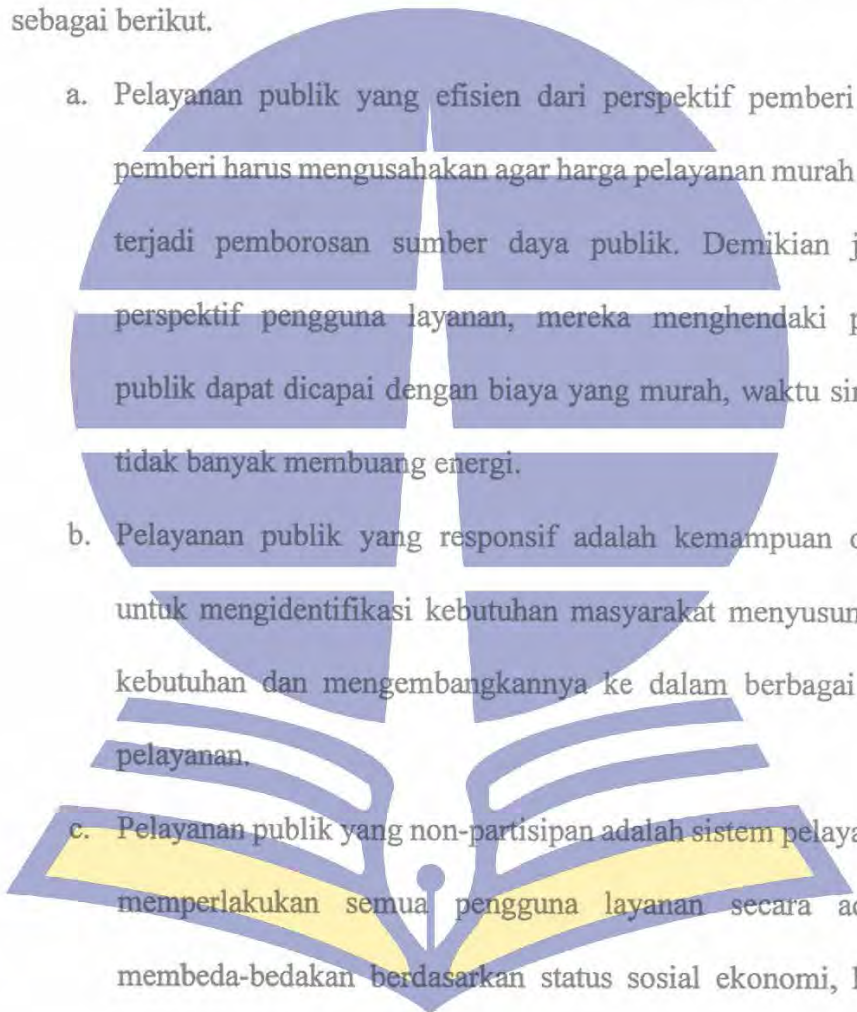
l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Menurut Dwiyanto (2008: 147) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat

secara luas. Kemudian, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Dwiyanto (2008: 148) mengklasifikasikan konsep pelayanan publik sebagai berikut.

- 
- a. Pelayanan publik yang efisien dari perspektif pemberi layanan, pemberi harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Demikian juga dari perspektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat dan tidak banyak membuang energi.
 - b. Pelayanan publik yang responsif adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan.
 - c. Pelayanan publik yang non-partisipan adalah sistem pelayanan yang memperlakukan semua pengguna layanan secara adil tanpa membedakan berdasarkan status sosial ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepartaian dan sebagainya.

Pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan yang dikemukakan Dwiyanto (2008: 165) antara lain:

- a. Kurang responsif

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*frontline staff*) sampai

dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respons terhadap berbagai keluhan, aspirasi maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

b. Kurang Informatif

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.

c. Kurang *accessible*

Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.

d. Kurang koordinasi

Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi, akibatnya sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

e. Terlalu birokratis

Pelayanan khususnya pelayanan perizinan, pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan terlalu lama.

f. Kurang mau mendengar keluhan

Unit pelayanan kurang mau atau bahkan tidak mau mendengar keluhan, saran ataupun aspirasi dari masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan apa adanya tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

g. *In efisien*

Berbagai persyaratan yang diperlukan khususnya dalam pelayanan perizinan sering kali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

4. Pelayanan Prima

Ratminto dan Atik (2005:54) berpendapat bahwa “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent Service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Menurut Rahmayanty (2010: 17-18) pelayanan prima memiliki pengertian sebagai berikut.

- a. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan;

- b. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*nice quality*);
- c. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (andal);
- d. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Dalam konsep *service of excellence* terdapat empat unsur pokok yaitu kecepatan, keramahan, ketepatan dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak *excellence* (unggul) jika salah satu unsumnya kurang. Terdapat enam faktor pelayanan prima yaitu:

a. *Ability* (Kemampuan)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan;

b. *Attitude* (Sikap)

Yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan.

c. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (*Attention*)

Adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. Tindakan (*Action*)

Adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

f. Tanggung jawab (*Accountability*)

Adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

5. Penilaian Kinerja

Stout dalam Bastian (2006:275) menyatakan bahwa pengukuran atau penilaian kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun suatu proses. Pengukuran kinerja sektor publik ini dilakukan untuk memenuhi tiga maksud. Pertama, pengukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk membantu memperbaiki kinerja pemerintah. Kedua, ukuran kinerja sektor publik digunakan untuk pengalokasian sumber daya dan pembuatan

keputusan. Ketiga, ukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan (Mardiasmo, 2002:121).

Menurut Werther dan Davis (dalam Kaban, 2013), penilaian kinerja mempunyai beberapa tujuan dan manfaat bagi organisasi dan pegawai yang dinilai, antara lain:

a. *Performance improvement*

yaitu memungkinkan pegawai dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja;

b. *Compensation adjustment*

yaitu membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya;

c. *Placement decision*

yaitu menentukan promosi, *transfer*, dan *demotion*;

d. *Training and development needs*,

yaitu mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal;

e. *Carer planning and development*,

yaitu memandu untuk menentukan jenis karier dan potensi karier yang dapat dicapai;

f. *Staffing process deficiencies*,

yaitu mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai;

g. *Informational inaccuracies and job-design errors*,

yaitu membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia terutama dibidang informasi *job-analysis*, *job-design*, dan sistem informasi manajemen sumber daya manusia;

h. *Equal employment opportunity*,

yaitu menunjukkan bahwa *placement decision* tidak diskriminatif;

i. *External challenges*,

yaitu kadang-kadang kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan, dan lain-lainnya; dan

j. *Feedback*,

yaitu memberikan umpan balik bagi urusan kepegawaian maupun bagi pegawai itu sendiri.

6. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan tersebut. Parasuraman (2001: 26) mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Inti dari

konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan inti dari konsep kualitas pelayanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi pelayanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (*gap*) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep “RATER” juga diterapkan dalam penerapan kualitas pelayanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya. Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas pelayanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001: 32) sebagai berikut.

a. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012:

175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respons positif (Parasuraman, 2001: 52).

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang

mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

b. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 69). Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang andal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain

dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003: 201).

c. *Tangible* (Bukti Fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Menurut Tjiptono (2012 : 175), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang

dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 32).

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pemberi layanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan.

Martul (2004: 49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk pandangan positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan,

kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu *performance* tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

d. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono (2012:175), perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40). Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan,

simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

e. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, contohnya sebuah

perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar *fee* konsultasi. Namun, bila konsultan mewujudkan apa yang diharapkan klien, *fee* konsultasi tidak akan dibayar penuh (Tjiptono, 2012: 174). Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48).

Tuntutan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum

dimengerti oleh masyarakat. Hal tersebut akan memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, andal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2001: 101).

Kaitan dimensi pelayanan *reliability* (keandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Keandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari keandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, keandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, keandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan keandalan menggunakan teknologi kerja. Sunyoto (2004: 16) menyatakan, keandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai keandalan individu pegawai.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu penelitian yang telah selesai dilakukan dan dijadikan acuan oleh peneliti lain. Manfaat utama dari hasil penelitian terdahulu adalah menambah wawasan bagi seorang peneliti baru sebelum terjun kelapangan mengadakan penelitian. Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan oleh penulis antara lain seperti terlihat pada Tabel 2.2 berikut ini.

Tabel 2.2
- Penelitian Terdahulu

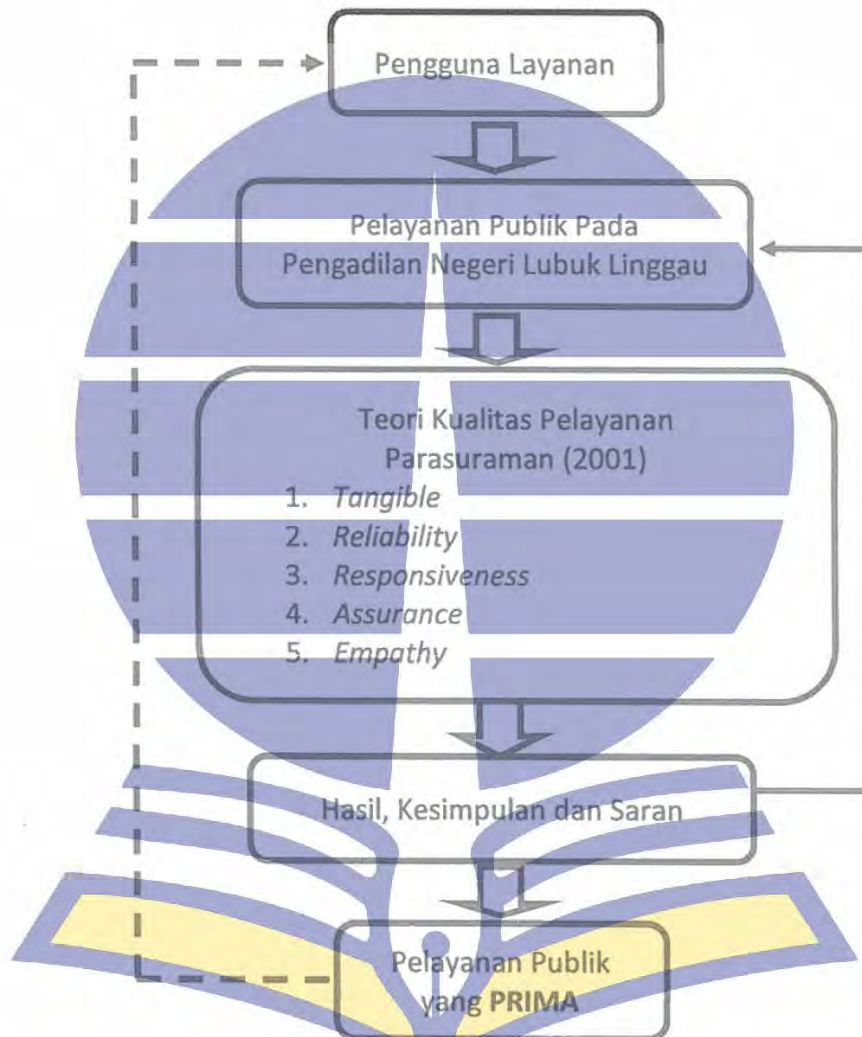
No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sri Indah Wardani (2018)	Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang Dalam Melaksanakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Deskriptif Kualitatif	Kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang sudah dikatakan baik walaupun masih banyak yang harus dibenahi, terutama standar pelayanan
2.	Bernat Rantetasak (2018)	Kualitas Pelayanan Perizinan Trayek Angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan	Deskriptif Kualitatif	Kualitas pelayanan perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan umumnya mendapat respons positif dari masyarakat luas. Hal ini didukung oleh data lapangan, dari 5 dimensi kualitas pelayanan, hanya ada 1 dimensi yakni dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) yang dipandang belum memadai.
3.	Hasbullah (2018)	Kualitas Pelayanan Publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menggunakan teori ServQual pada poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Nunukan belum cukup baik karena masih terdapat beberapa koreksi yang masih harus terus diperbaiki dalam upaya penjaminan mutu dan kualitas pelayanan.

4.	Basri (2017)	Kualitas Pelayanan Penyuluh dalam Rangka Peningkatan Ketahanan Pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau	Deskriptif Kualitatif	Kualitas pelayanan penyuluh di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau belum sepenuhnya baik dalam memberikan pelayanan, hal ini dikarenakan jumlah penyuluh yang masih kurang.
5.	Helma Zusana (2018)	Analisis Kualitas Pelayanan Rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kota Lubuk Linggau	Deskriptif Kuantitatif	Kualitas pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuk Linggau sudah sangat baik, sudah cukup memadai dan berkualitas. Namun ada beberapa indikator yang belum maksimal yaitu pada dimensi <i>Tangible</i> dengan indikator kenyamanan tempat serta alat bantu pelayanan.
6.	Muhammad Ari Hartadi (2016)	Analisis Kinerja Usaha Pelayanan Jasa Alat Mesin Pertanian (UPJA) di Kabupaten Nunukan	Deskriptif Kuantitatif	Kinerja usaha pelayanan jasa alat dan mesin pertanian (UPJA) di Kabupaten diukur menggunakan <i>Balance Score Card</i> (perspektif keuangan, kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan) masih belum optimal.

C. Kerangka Berpikir

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Pengadilan Negeri Lubuk Linggau kepada pengguna layanan, maka perlu dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan. Analisis kualitas pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan teori kualitas

pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman yang terdiri dari 5 dimensi. Dari 5 dimensi tersebut terdapat sebanyak 17 indikator. Kerangka berpikir dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir-

Hasil dari analisis tersebut diharapkan ke depan dapat memberikan gambaran bagaimana kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau yang telah diselenggarakan. Sehingga dapat dijadikan sarana evaluasi dalam rangka memenuhi harapan pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan publik yang PRIMA di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau.

D. Operasionalisasi Konsep

Analisis kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrumen yang ditetapkan. Pada penelitian ini, instrumen analisis kinerja menggunakan 5 dimensi menurut Parasuraman sebagai berikut.

1. *Tangible*

Yaitu berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan yang digunakan serta kerapian dan kelengkapan atribut petugas. Dimensi ini diukur dengan indikator. Dalam penelitian ini indikator dari dimensi *tangible* atau bukti langsung adalah sebagai berikut.

- a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
- b. Penampilan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan;
- c. Kemudahan proses pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan;
- e. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

2. *Reliability*

Yaitu kemampuan organisasi untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. dimensi ini diukur melalui indikator sebagai berikut.

- a. Kecermatan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan;
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas;

- c. Kemampuan Petugas pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsiveness*

Yaitu kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera.

Dimensi ini diukur melalui indikator sebagai berikut.

- a. Merespons setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan;
- b. Petugas pelayanan melakukan pelayanan dengan cepat;
- c. Petugas pelayanan menyelesaikan layanan tepat waktu;
- d. Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas.

4. *Assurance*

Yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. Dimensi ini diukur melalui indikator sebagai berikut.

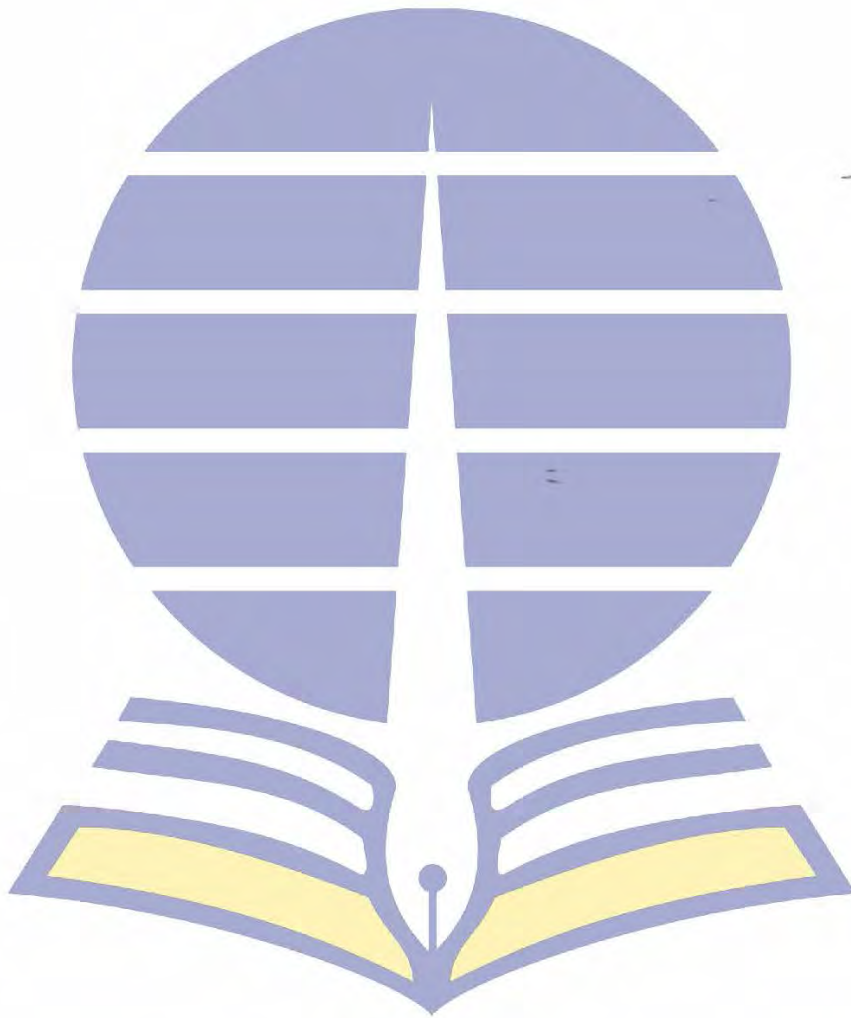
- a. Memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan;
- b. Memberikan jaminan biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan;

5. *Empathy*

Yaitu kemampuan dalam memahami permasalahan para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan. Dimensi ini diukur dengan indikator sebagai berikut.

- a. Informasi tentang pelayanan mudah diakses;

- b. Petugas pelayanan melayani pengguna layanan dengan ramah dan sopan;
- c. Pelayanan yang dilakukan tidak diskriminatif;



BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Sarwono (2006:75) berpendapat bahwa desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Nawawi (2006:63) berpendapat bahwa “Metode deskriptif didefinisikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, Lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada waktu atau saat sekarang dan berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya”. Selanjutnya Moloeng (2009:21) berpendapat bahwa “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah”.

Penggunaan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif didasarkan pada pertimbangan bahwa metode ini dianggap sangat relevan dengan materi penulisan TAPM ini. Hal tersebut dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti

sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dan valid dalam rangka memecahkan masalah yang ada.

B. Sumber Informasi dan Informan Penelitian

Sumber informasi yang digunakan pada penelitian ini adalah informasi primer dan data sekunder. Indriantoro dan Supomo (2014:146) berpendapat bahwa “data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara), sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

1. Data Primer

Data ini didapat dari sumber informan yaitu hasil wawancara berupa catatan hasil wawancara dan hasil observasi lapangan.

2. Data Sekunder

Data ini diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada maupun dari hasil dokumentasi. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh seperti bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dokumentasi dan lain sebagainya.

Informan adalah orang yang dipandang memiliki kualifikasi, pengetahuan dan informasi mengenai suatu hal atau peristiwa tertentu. Kualifikasi tersebut dimiliki oleh yang bersangkutan baik karena kedudukannya sebagai orang yang berwenang pada jabatan tertentu maupun karena kegiatannya dalam proses dibidang tertentu.

Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2008:300) menyatakan bahwa teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah sebagai berikut.

1. Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau;
2. Petugas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sebanyak 2 Orang;
3. Pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sebanyak 3Orang.

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Arikunto (2006:22) menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya”. Instrumen penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara adalah sejumlah pertanyaan yang disusun oleh peneliti untuk dijadikan acuan dalam melakukan wawancara. Sejumlah pertanyaan tersebut akan ditanyakan langsung kepada informan yang

terlibat langsung dalam pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau.

2. Pedoman Observasi

Pedoman observasi adalah sebuah pedoman yang digunakan untuk memperoleh data hasil pengamatan secara langsung terhadap aktivitas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau. Data ini nantinya akan dijadikan untuk melengkapi hasil pengumpulan data dari pedoman wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, video atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, peraturan dan kebijakan.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang penting dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam usaha pengumpulan data serta informasi yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut.

1. Studi kepustakaan (*library research*)

Dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur serta hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkenaan dengan pokok permasalahan yang sedang dikaji guna memperoleh data dan landasan teoritis penelitian yang dilakukan.

2. Studi lapangan (*field research*)

a. Observasi (*observation*)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung aktivitas keseharian dari objek yang diteliti. Teknik observasi dipergunakan untuk mengamati perilaku objek yang sedang diteliti dalam melaksanakan pekerjaan, hubungan kerja, dan aktivitas lainnya selama melakukan pekerjaan.

b. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

Adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan secara mendalam. Pada penelitian ini wawancara yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung baik secara formal maupun non-formal dengan para informan yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, Jaksa, Polisi dan Advokat.

c. Studi dokumentasi (*documentation*)

Merupakan proses untuk mendapatkan data penunjang dari penggunaan metode observasi, angket dan wawancara. Dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah upaya untuk mendapatkan data dari berbagai dokumen seperti surat keputusan, laporan dan dokumen lainnya.

Sebelum proses pengumpulan data studi lapangan, dilakukan terlebih dahulu permohonan izin untuk melakukan penelitian kepada Ketua Pengadilan Negeri Lubuk Linggau. Setelah mendapatkan izin, proses pengumpulan data yang

dilakukan berpusat pada kantor Pengadilan Negeri Lubuk Linggau yang beralamat di Jl. Depati Said Nomor 1 Kelurahan Sidorejo Kecamatan Lubuk Linggau Barat I Kota Lubuk Linggau dan pengumpulan data dilakukan mulai dari awal Maret 2018 hingga akhir Maret 2018.

E. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data yang diperoleh sehingga dapat memberikan keterangan yang lengkap dan benar agar pihak lain lebih mudah memperoleh gambaran mengenai sifat (karakteristik) objek dari data tersebut. Sugiyono (2008:25) berpendapat bahwa “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Metode analisis data dalam penelitian ini mengacu pada teori yang diungkapkan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2008: 35) yaitu:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data baik primer maupun sekunder dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagaimana dijelaskan sebelumnya. Pengumpulan data ini dilakukan secara berkelanjutan dan cermat sehingga dapat diperoleh data yang benar-benar dibutuhkan untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah ditetapkan.

2. Reduksi data

Pada saat penelitian berlangsung banyak informasi yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian dan perlu dilakukan pemilihan data untuk menemukan hal-hal pokok yang berkaitan dengan penelitian ini. Oleh karena itu peneliti melakukan reduksi data dari informasi yang didapat dan sekaligus melakukan pengecekan keabsahan data melalui triangulasi sumber dengan membandingkan dan mengecek data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan responden di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, dan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Hasil reduksi dan triangulasi sumber tersebut kemudian dirangkum dan difokuskan pada hal-hal yang penting untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

3. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang telah diorganisir ke dalam matriks analisis data yang disajikan dalam bentuk teks naratif. Teknik ini diaplikasikan peneliti melalui dua bagian. Pertama, penyajian awal dilakukan pada saat penarikan sejumlah kesimpulan dari hasil reduksi data penelitian. Penyajian data ini dilakukan dalam bentuk tabulasi triangulasi penelitian. Kedua, penyajian dalam pembahasan penelitian yang merupakan sekumpulan

simpulan-simpulan dari hasil triangulasi yang telah dilakukan dengan merujuk pada fokus masalah penelitian.

4. Penarikan kesimpulan

Data yang telah terkumpul dan diklasifikasikan kemudian dihubungkan dengan teori yang ada dan di analisis secara kualitatif, sehingga diperoleh kesimpulan untuk menjawab permasalahan penelitian yang dikemukakan.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Kota Lubuk Linggau dan Kabupaten Musi Rawas Utara dahulunya adalah bagian dari wilayah administratif Kabupaten Musi Rawas. Sebelum Pengadilan Lubuk Linggau dibentuk, Kabupaten Musi Rawas merupakan wilayah hukum dari Pengadilan Negeri Lahat. Pada tahun 1974 dibentuklah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sehingga Kabupaten Musi Rawas yang dulunya merupakan wilayah hukum Pengadilan Negeri Lahat dialihkan menjadi wilayah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau.

Pengadilan Negeri Lubuk Linggau adalah pelaksana kekuasaan kehakiman pada peradilan umum tingkat pertama yang berada di bawah naungan Mahkamah Agung Republik Indonesia, yang bertugas menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang peradilan umum, Pengadilan Negeri Lubuk Linggau mempunyai tugas pokok menerima, memeriksa, dan mengadili serta memutus perkara-perkara pidana dan perdata yang dilimpahkan kepadanya, selain itu, pengadilan juga diberikan tugas dan kewenangan lain berdasarkan undang-undang dasar diantaranya memberikan keterangan, pertimbangan dan nasihat hukum, kepada instansi pemerintahan, didaerah apabila diminta. Pemberian keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang hukum, dikecualikan dalam hal-hal yang berhubungan dengan perkara yang sedang atau akan diperiksa di Pengadilan.

Wilayah hukum Pengadilan Negeri Lubuk Linggau meliputi tiga kabupaten dan kota yaitu Kota Lubuk Linggau, Kabupaten Musi Rawas dan Kabupaten Musi Rawas Utara. Gedung kantor Pengadilan Negeri Lubuk Linggau berlokasi di Jl. Depati Said No.1 Kelurahan Tapak Lebar Kecamatan Lubuk Linggau Barat I Kota Lubuk Linggau 31611.

1. Visi dan Misi

a. Visi

Visi dari Pengadilan Negeri Lubuk Linggau adalah “Terwujudnya Pengadilan Negeri Lubuk Linggau Yang Agung”

b. Misi

Adapun Misi yang diusung untuk mewujudkan Visi tersebut adalah:

- (1).Mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat, biaya ringan dan transparan;
- (2).Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur peradilan dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat;
- (3).Melaksanakan pengawasan dan pembinaan yang efektif dan efisien;
- (4).Melaksanakan tertib administrasi dan manajemen peradilan yang efektif dan efisien;
- (5).Mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana peradilan sesuai dengan standar.

2. Susunan Organisasi

Susunan Organisasi Pengadilan Negeri Lubuk Linggau mengacu kepada Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan

Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Peradilan. Tugas pokok dan fungsi sesuai dengan Struktur organisasi adalah sebagai berikut:

a. Ketua Pengadilan

- 1) Ketua dan Wakil Ketua bersama-sama memimpin dan bertanggung jawab atas terselenggaranya tugas pengadilan secara baik dan lancar.
- 2) Membuat perencanaan dan pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan yang baik dan selaras.
- 3) Melaksanakan pembagian tugas antara Ketua dan Wakil Ketua serta bekerja sama dengan baik.
- 4) Membagi dan menetapkan tugas dan tanggung jawab secara jelas dalam rangka mewujudkan keserasian dan kerja sama antara sesama pejabat/petugas yang bersangkutan.
- 5) Menyelenggarakan administrasi keuangan perkara dan mengawasi keuangan rutin/pembangunan.
- 6) Melaksanakan pertemuan berkala sekurang-kurangnya sekali dalam sebulan dengan para Hakim serta pejabat Struktural, dan sekurang-kurangnya sekali dalam 3 bulan dengan seluruh pegawai.
- 7) Membuat/menyusun legal data tentang putusan-putusan perkara yang penting.
- 8) Memerintahkan, memimpin dan mengawasi eksekusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 9) Mengaktifkan Majelis Kehormatan Hakim.

- 10) Melakukan pengawasan secara rutin terhadap pelaksanaan tugas dan memberi petunjuk serta bimbingan yang diperlukan, baik bagi para Hakim maupun seluruh pegawai.
- 11) Melakukan pengawasan internal dan eksternal:
- 12) Menugaskan Hakim untuk membina dan mengawasi bidang hukum tertentu;
- 13) Melakukan evaluasi atas hasil pengawasan dan memberikan analisis untuk kepentingan peningkatan jabatan.
- 14) Mengawasi pelaksanaan *court calendar* dengan ketentuan bahwa setiap perkara pada dasarnya harus diputus dalam waktu 6 bulan dan mengumumkannya pada pertemuan berkala dengan para hakim.
- 15) Mempersiapkan kader (kaderisasi) dalam rangka menghadapi alih generasi.
- 16) Melakukan pembinaan terhadap organisasi KORPRI, Dharmayukti, IKAHI, koperasi dan PTWP.
- 17) Melakukan koordinasi antar sesama instansi dilingkungan penegak hukum dan kerja sama dengan instansi-instansi lain serta dapat memberikan keterangan, pertimbangan dan nasihat tentang hukum kepada Instansi pemerintah di daerahnya apabila diminta.
- 18) Memperhatikan keluhan-keluhan yang timbul dari masyarakat dan menanggapi bila dipandang perlu.

- 19) Menetapkan/menentukan hari-hari tertentu untuk melakukan persidangan perkara.
- 20) Menetapkan panjar biaya perkara.
- 21) Dalam hal penggugat atau tergugat tidak mampu, Ketua dapat mengizinkannya untuk beracara secara prodeo.
- 22) Membagi perkara gugatan dan permohonan kepada Hakim untuk disidangkan.
- 23) Menunjuk Hakim untuk mencatat gugatan atau permohonan secara lisan.
- 24) Memerintahkan kepada Juru sita untuk melakukan pemanggilan, agar dilakukan teguran (*aanmaning*) untuk memenuhi putusan yang telah berkekuatan hukum tetap, putusan provisi dan pelaksanaan eksekusi lainnya.
- 25) Memerintahkan kepada juru sita untuk melakukan somasi.
- 26) Berwenang menangguhkan eksekusi untuk jangka waktu tertentu dalam hal ada gugatan perlawanan.
- 27) Berwenang menangguhkan eksekusi dalam hal ada permohonan peninjauan kembali hanya atas perintah Ketua Mahkamah Agung.
- 28) Menetapkan Biaya juru sita, Biaya eksekusi, Pelaksanaan lelang, Tempat pelaksanaan lelang, Kantor Lelang Negara sebagai pelaksana lelang.
- 29) Melaksanakan putusan serta merta dalam hal perkara dimohonkan banding wajib meminta ijin kepada Pengadilan

Tinggi, Dalam hal perkara yang dimohonkan kasasi wajib meminta ijin kepada Mahkamah Agung.

30) Menyediakan buku khusus untuk anggota Hakim Majelis yang ingin menyatakan berbeda pendapat dengan kedua Anggota Majelis lainnya dalam memutus perkara serta merahasiakannya.

31) Melaksanakan keputusan-keputusan surat-surat edaran, petunjuk-petunjuk pimpinan Mahkamah Agung RI baik teknis maupun non teknis.

32) Disposisi surat-surat masuk dan tanda tangan surat keluar serta surat-surat keputusan, surat perintah dan lain-lain.

33) Penyempahan dan pelantikan wakil Ketua Pengadilan Negeri dan pejabat-pejabat pengadilan lainnya.

34) Memberikan ijin kepada hakim yang keluar kantor dalam jam dinas.

35) Tugas-tugas lain sesuai ketentuan Undang-Undang.

b. Wakil Ketua **Pengadilan**

1) Membantu Ketua dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.

2) Mewakili Ketua bila berhalangan.

3) Melaksanakan delegasi wewenang dari Ketua untuk Membuat ijin penyitaan dan penggeledahan, Membuat persetujuan penyitaan/penggeledahan, Penunjukan Hakim Tilang,

Penunjukan Hakim tindak pidana ringan, Menandatangani perpanjangan penahanan, Menandatangani surat permohonan perpanjangan penahanan yang dimintakan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Palembang.

4) Melakukan pengawasan intern untuk mengamati pelaksanaan tugas telah dikerjakan sesuai dengan rencana kerja dan ketentuan yang berlaku untuk melaporkan hasil pengawasan tersebut kepada Ketua.

5) Koordinator Ketua Tim Pengawasan Internal.

c. Hakim

1) Membantu Ketua dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.

2) Melakukan pengawasan yang ditugaskan Ketua untuk mengamati apakah pelaksanaan tugas, laporannya mengenai penyelenggaraan administrasi perkara perdata dan pidana serta pelaksanaan eksekusi, dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan melaporkannya kepada Pimpinan Pengadilan.

3) Melaksanakan Pengawasan dan Pengamatan (WASMAT) terhadap pelaksanaan putusan pidana di Lembaga Pemasyarakatan dan melaporkannya kepada Mahkamah Agung.

4) Menetapkan hari sidang.

- 5) Menetapkan terdakwa ditahan, dikeluarkan dari tahanan atau diubah jenis penahanan.
- 6) Menetapkan sita jaminan.
- 7) Bertanggung jawab atas pembuatan dan kebenaran berita acara persidangan dan menanda tangani sebelum sidang berikutnya.
- 8) Mengemukakan pendapat dalam musyawarah.
- 9) Menyiapkan dan memaraf naskah putusan lengkap untuk diucapkan.
- 10) Hakim wajib menandatangani putusan yang sudah diucapkan dalam persidangan.
- 11) Mempelajari dan mendiskusikan secara berkala kepustakaan hukum yang diterima dari Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung RI.
- 12) Masing-masing hakim pengawas bidang melaporkan hasil temuannya dalam rapat bulanan.

d. Panitera

- 1) Membantu pimpinan Pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
- 2) Mengatur pembagian tugas pejabat Kepaniteraan.
- 3) Menyelenggarakan administrasi secara cermat mengenai jalannya perkara perdata dan pidana maupun situasi keuangan perkara perdata.

- 4) Bertanggung jawab atas pengurusan berkas perkara, putusan dokumen, akta, buku daftar, biaya perkara uang titipan pihak ketiga, surat-surat bukti dan surat-surat lainnya yang disimpan di Kepaniteraan.
- 5) Membuat salinan putusan.
- 6) Menerima dan mengirimkan berkas perkara.
- 7) Melaksanakan eksekusi putusan perkara perdata yang diperintahkan oleh Ketua Pengadilan dalam jangka waktu yang ditentukan.
- 8) Membantu hakim dengan mengikuti dan mencatat jalannya sidang pengadilan.
- 9) Melegalisasi surat-surat yang akan dijadikan bukti dalam persidangan.
- 10) Pemungutan biaya-biaya pengadilan dan menyetorkannya ke Kas Negara.
- 11) Mengirimkan berkas perkara yang dimohonkan Banding, Kasasi atau peninjauan kembali dan Grasi.
- 12) Melaksanakan, mengawasi dan melaporkan pelelangan yang ditugaskan/diperintahkan oleh Ketua Pengadilan.
- 13) Menerima uang titipan pihak ketiga dan melaporkannya kepada Ketua Pengadilan.
- 14) Melaporkan tunggakan minutasi perkara perdata, pidana dan perkara upaya hukum banding, kasasi dan Peninjauan Kembali

yang belum dikirim dan permasalahannya dalam rapat tanggal 17 untuk setiap bulannya.

- 15) Memberikan ijin kepada pegawai pengadilan yang keluar kantor dalam jam dinas.

e. Sekretaris

- 1) Membantu pimpinan Pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya.
- 2) Melaksanakan kewenangannya sebagai Kuasa Pengguna Anggaran/Pengguna Barang.
- 3) Menyiapkan bahan pelaksanaan urusan perencanaan program dan anggaran.
- 4) Melaksanakan urusan kepegawaian, organisasi tata laksana
- 5) Melaksanakan urusan keuangan dan umum.
- 6) Melaksanakan urusan Perencanaan, pelaporan dan IT.
- 7) Menyiapkan bahan pelaksanaan penataan organisasi dan tata laksana.
- 8) Melaksanakan pengelolaan teknologi informasi dan statistik.
- 9) Melaksanakan urusan surat menyurat, arsip, perlengkapan, rumah tangga, keamanan, keprotokolan dan perpustakaan.
- 10) Menyiapkan bahan pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan dokumentasi serta pelaporan.

f. Panitera Muda Pidana

- 1) Melakukan koordinasi dan bertanggung jawab pada semua tugas meja I dan meja II serta tugas-tugas lainnya di Kepaniteraan Pidana.
- 2) Membantu hakim dengan mengikuti dan mencatat jalannya sidang pengadilan.
- 3) Melaksanakan administrasi perkara, mempersiapkan persidangan perkara, menyimpan berkas perkara yang masih berjalan dan urusan lain yang berhubungan dengan masalah perkara pidana.

g. Panitera Muda Perdata

- 1) Melaksanakan tugas sebagai Koordinator Kepaniteraan Perdata.
- 2) Menerima gugatan, permohonan banding, kasasi, peninjauan kembali dan eksekusi.
- 3) Menerima permohonan perlawanan yang merupakan *verzet* terhadap putusan *verstek* (tidak didaftarkan sebagai perkara baru).
- 4) Menerima permohonan perlawanan pihak ketiga (didaftarkan sebagai perkara baru).
- 5) Menetapkan rencana biaya perkara yang dituangkan di dalam SKUM.
- 6) Menafsirkan biaya perkara dengan mempertimbangkan jarak dan kondisi tempat tinggal para pihak.

7) Memperhitungkan panjar biaya perkara.

h. Panitera Muda Hukum

1) Melaksanakan tugas sebagai Koordinator Kepaniteraan Hukum.

2) Membantu hakim dengan mengikuti dan mencatat jalannya sidang.

3) Membuat laporan bulanan perkara pidana dan perdata.

4) mengolah dan mengkaji data, menyajikan statistik perkara, serta menyusun laporan perkara. -

5) Melakukan registrasi laporan pengaduan.

6) Membuat laporan pengaduan triwulan dan tahunan.

7) Membuat dokumen situasi daerah hukum Pengadilan Negeri kelas IB Lubuk Linggau.

8) Menyimpan beras perkara in aktif.

9) Melakukan administrasi pendaftaran Penasihat Hukum dan badan hukum.

10) Serta tugas lain berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

i. Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana

1) Melaksanakan tugas sebagai Koordinator Kepegawaian , Organisasi dan Tata Laksana.

2) Membuat Surat Keputusan untuk diajukan kepada KPN untuk ditandatangani.

- 3) Melaksanakan pengawasan administrasi kepegawaian meliputi kelengkapan sarana tata usaha kepegawaian, SKP, DUK, KGB, CUTI, absensi dan lain-lain.
- 4) Mengusulkan kenaikan pangkat dan penyesuaian ijazah.
- 5) Membuat kenaikan gaji berkala pegawai dan Hakim.
- 6) Membuat SPMT dan SPMJ Hakim dan Pegawai.
- 7) Menganalisis data kepegawaian untuk menyiapkan laporan akhir tahun, *Bezetting* dan Daftar Urut Kepangkatan pegawai Pengadilan Negeri Lubuk Linggau;
- 8) Mengajukan usulan pendidikan dan pelatihan pegawai;
- 9) Mengajukan usulan menduduki jabatan struktural dan fungsional baik teknis maupun non teknis kepada Mahkamah Agung melalui Pengadilan Tinggi Palembang.
- 10) Membuat Daftar analisis Sasaran Kerja Pegawai (SKP).
- 11) Menyelenggarakan acara penyempahan dan pelantikan.
- 12) Membuat usul pembuatan Kartu Pegawai.
- 13) Mengajukan usulan pensiun bagi pegawai yang akan memasuki masa pensiun.

j. Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan

- 1) Menyelenggarakan pembayaran dan membuat daftar gaji/lembur dan rapel.
- 2) Melakukan pencairan Surat Perintah Membayar (SPM).
- 3) Menyelenggarakan SPP-UP, SPP-GUP dan SPP-LS.

- 4) Melakukan pembayaran atas tagihan beban anggaran belanja rutin.
- 5) Menyelenggarakan pembukuan atas SPJ dan SPM ke dalam buku kas umum dan buku kas pembantu lainnya.
- 6) Melakukan penyetoran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).
- 7) Mengkoordinasikan pendistribusian pengelolaan surat-surat masuk/keluar.
- 8) Menyelenggarakan pemeliharaan halaman kantor, gedung kantor dan rumah dinas.
- 9) Menyelenggarakan administrasi dan pemeliharaan inventaris kantor.
- 10) Menyelenggarakan pengadaan dan pendistribusian ATK.
- 11) Membuat laporan barang milik negara dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Akuntansi Keuangan Barang Milik Negara (SIMAK-BMN).
- 12) Mengkoordinasikan pelaksanaan pengamanan dan kebersihan di lingkungan Pengadilan Negeri Lubuk Linggau;

k. Kepala Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan

- 1) Menyusun program Rencana Kegiatan Anggaran (RKA-KL) sebagai bahan penyediaan dana kegiatan ;
- 2) Membuat laporan bulanan, semester dan tahunan tentang realisasi RKA-KL ;

- 3) Melakukan revisi anggaran.
- 4) Membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Rencana Strategis (RENTRA), Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Laporan Tahunan.
- 5) Bertanggung jawab terhadap jaringan Teknologi Informasi (TI) dan pengelolaan *Website*.
- 6) Menginventarisasi rencana kerja tahunan dan program kerja.

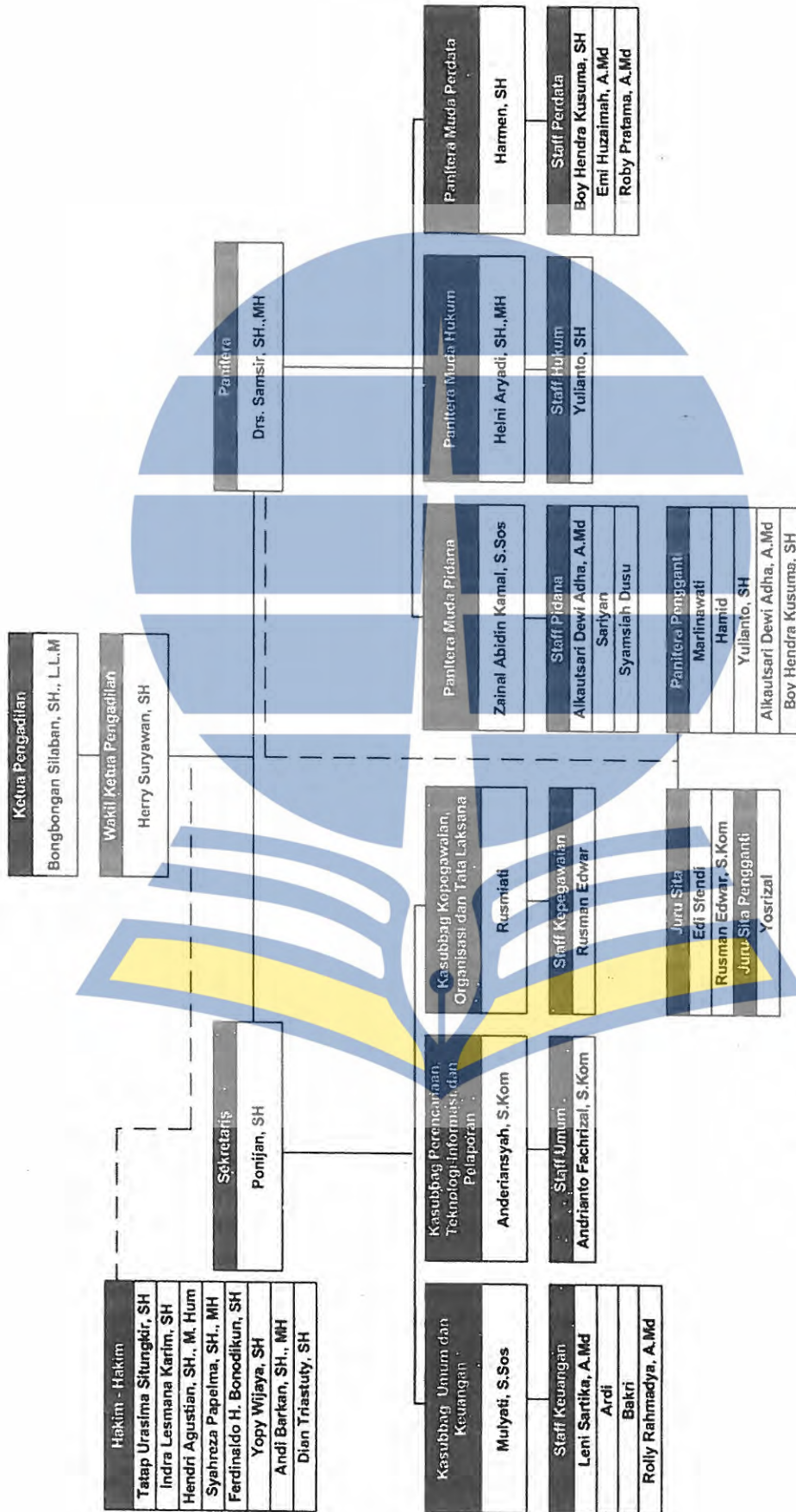
1. Panitera Pengganti

- 1) Membantu Hakim dalam persidangan perkara perdata dan pidana serta melaporkan kegiatan persidangan tersebut kepada Panitera muda yang bersangkutan.
- 2) Membantu Hakim dalam membuat penetapan hari sidang, Membuat penetapan sita jaminan, Membuat penetapan terdakwa tetap ditahan, dikeluarkan dari tahanan atau diubah jenis penahanannya dan Mengetik putusan.
- 3) Membuat berita acara persidangan yang harus selesai sebelum sidang berikutnya.
- 4) Menyerahkan berkas perkara kepada Panitera Muda Pidana untuk perkara pidana dan Panitera Muda Perdata untuk perkara perdata bila telah selesai di minutasikan.
- 5) Dalam perkara perdata mengecek para pihak sebelum sidang, dan melaporkan pada Majelis hakim sidang dapat dimulai karena pihaknya telah lengkap.
- 6) Mempersiapkan ruang sidang untuk acara persidangan.

- 7) Dalam perkara pidana mengecek jaksa, penasihat hukum, terdakwa dan menyiapkan ruang sidang untuk dilaporkan pada hakim bahwa sidang telah siap dimulai.

m. Juru sita/Juru sita Pengganti

- 1) Melaksanakan perintah yang diberikan oleh Ketua Pengadilan, ketua majelis/hakim dan panitera.
- 2) Menyampaikan panggilan dan pemberitahuan putusan pengadilan menurut cara-cara berdasarkan ketentuan Undang-undang.
- 3) Melakukan penyitaan eksekusi atas perintah Ketua pengadilan dan penyitaan jaminan atas perintah Hakim/Majelis Hakim serta meneliti, mencatat lokasi batas-batas tanah yang disita beserta surat-suratnya yang sah apabila menyita tanah.
- 4) Membuat berita acara penyitaan, yang salinan resminya diserahkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
- 5) Melakukan penawaran pembayaran uang ketetapan pihak ketiga serta membuat berita acaranya.



Bagan 4.1 Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Lubuk Linggau

3. Pelayanan Pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau antara lain:

1. Pelayanan Permohonan;
 - a. Permohonan mewakili anak untuk melakukan perbuatan hukum tertentu;
 - b. Permohonan Dispensasi Ijin Kawin;
 - c. Permohonan Pengampun;
 - d. Permohonan Pengangkatan Anak;
 - e. Permohonan Ketidakhadiran;
 - f. Permohonan Izin Perwakilan Orang Tua;
 - g. Permohonan Perwalian;
 - h. Permohonan Ganti Nama;
2. Pelayanan Gugatan;
3. Pelayanan Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*);
4. Pelayanan Mediasi;
 - a. Mediasi dalam persidangan;
 - b. Mediasi di luar persidangan;
5. Pelayanan Persidangan;
6. Pelayanan Upaya Hukum Perkara Perdata;
 - a. Upaya Hukum Banding Perkara Perdata;
 - b. Upaya Hukum Kasasi Perkara Perdata;
 - c. Upaya Hukum Peninjauan Kembali Perkara Perdata;
7. Pelayanan Eksekusi;

8. Pelayanan Konsinyasi;
9. Pelayanan Mengajukan Penuntutan Pidana;
10. Pelayanan Mengajukan Praperadiian;
11. Pelayanan Persidangan;
12. Pelayanan Sidang bagi anak yang berhadapan dengan hukum;
13. Pelayanan penanggungan penahanan atau pengalihan penahanan;
14. Pelayanan sidang tindak pidana ringan/Tilang;
15. Pelayanan pengajuan upaya hukum Perkara Pidana;
 - a. Upaya Hukum Banding Perkara Pidana;
 - b. Upaya Hukum Kasasi Perkara Pidana;
 - c. Upaya Hukum Peninjauan Kembali Perkara Pidana;
16. Pelayanan Administrasi Grasi;
17. Pelayanan pengesahan akta di bawah tangan;
18. Pelayanan Pendaftaran Surat Kuasa;
19. Pelayanan Surat Kuasa Insidentil;
20. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Pernah Dipidana;
21. Pelayanan Pendaftaran Akta Notaris (Perusahaan);
22. Pelayanan Salinan Putusan Perdata;
23. Pelayanan Salinan Putusan Pidana;

B. Hasil

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, peneliti melakukan analisis kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh

Parasuraman yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

1. Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya Analisis kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut.

a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap ruang pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau bahwa ruang pelayanan sudah cukup nyaman. Hal tersebut didukung dengan ukuran ruang pelayanan yang cukup luas dan dilengkapi dengan kursi yang cukup banyak untuk digunakan oleh pengguna layanan dalam menunggu antrean untuk dilayani. Selain itu ruang pelayanan juga dilengkapi dengan AC sehingga suhu di ruang pelayanan menjadi sejuk. Pada ruang pelayanan juga dilengkapi dengan Televisi sebanyak 2 buah, 1 difungsikan untuk televisi dan 1 lagi digunakan sebagai media informasi.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau menyatakan bahwa:

“ruang tunggu memang kita *setting* untuk nyaman mungkin, kita sudah sediakan AC di sana sebanyak 2 buah masing-masing 2 PK, jadi udaranya sudah cukup sejuk. Kursi dan televisi juga kita sediakan di sana untuk digunakan oleh pengguna dalam menunggu antrean untuk mendapatkan pelayanan. Ruang pelayanan juga kita usahakan untuk selalu

bersih dan wangi sehingga pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan kami”

Hasil wawancara dengan pengguna layanan juga menyatakan bahwa:

“tempat pelayanan sudah sangat nyaman ya, udaranya sejuk, ruangnya bersih dan rapi, selain itu juga, tempat duduk untuk menunggu juga nyaman dan yang paling penting adalah keberadaan televisi, karena dengan menonton televisi dapat mengurangi rasa jenuh ketika menunggu giliran untuk dilayani”

Pengguna layanan lain juga menyatakan pendapat yang sama yakni:

“sudah pak, ruang pelayanan sudah cukup nyaman, kondisinya bersih rapi dan wangi juga, walaupun ada sedikit yang kurang membuat nyaman adalah meja tempat pelayanannya sangat kecil, ketika ingin mengisi formulir terkadang agak kesulitan”

Hal senada juga dinyatakan oleh pengguna layanan lainnya yang menyatakan bahwa:

“sudah nyaman pak, tempatnya bersih dan rapi. dan yang paling penting pak menurut saya yang membuat nyaman adalah toiletnya tidak jauh dan toiletnya juga bersih dan wangi. Jadi menurut saya ini sudah cukup nyaman”

Petugas pelayanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“Menurut saya sudah cukup nyaman pak, kita punya ruang pelayanan yang cukup besar sehingga dapat menampung pengguna layanan yang cukup banyak. Selain itu, kebersihan dan kerapian ruang pelayanan kita selalu terjaga”

b. Penampilan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti didapati bahwa petugas pelayanan semuanya berjenis kelamin perempuan dan semuanya mengenakan jilbab. Selain itu petugas pelayanan juga mengenakan pakaian yang seragam dengan warna yang enak dipandang mata dan juga terlihat rapi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa:

“untuk penampilan petugas pelayanan kita sudah berupaya agar penampilan petugas pelayanan rapi, baik dan menarik. Kita melengkapi petugas pelayanan dengan pakaian yang seragam. Karena jika petugas pelayanan terlihat menarik maka pengguna layanan pun akan merasa nyaman ketika melakukan proses pelayanan”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu petugas pelayanan yang peneliti wawancarai yakni:

“kita berusaha untuk selalu rapi pak, kita menggunakan seragam yang sama dan warna jilbab juga pun diusahakan untuk sama. Dengan penampilan yang rapi, maka akan menambah rasa percaya diri kita pak. Sehingga kita dapat melayani pengguna layanan dengan baik, sebaliknya apabila kita merasa kurang rapi terkadang kita merasa tidak percaya diri yang juga berimbas kepada pelayanan kita terhadap pengguna layanan”

Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“penampilan petugas pelayanan sudah rapi pak dan juga cantik, jadi cukup betah pak apabila proses pelayanannya memakan waktu yang cukup lama”

Selanjutnya pengguna layanan lainnya menyatakan bahwa:

“Iya, penampilan petugasnya sudah rapi”

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Pengguna layanan lainnya yaitu :

“Penampilan petugas sudah rapi pak”

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, proses pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sangat mudah karena Pengadilan Negeri Lubuk Linggau telah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Jadi pengguna layanan cukup mengunjungi satu loket mulai dari pengajuan hingga selesainya proses pelayanan.

Hasil wawancara dengan Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau menyatakan bahwa:

“kita berusaha semaksimal mungkin untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan pelayanan, salah satu langkah yang dilakukan adalah penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dimana dengan metode ini, pengguna layanan cukup datang di ruang pelayanan dengan membawa persyaratan yang diperlukan selanjutnya menunggu hingga proses pelayanan selesai atau dengan kata lain, pengguna layanan hanya mengunjungi satu loket untuk mengurus keperluan mereka”

Pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“proses pelayanan cukup mudah ya pak, tidak ribet, kita hanya mengajukan permohonan pada ruangan yang di depan, lalu kita tunggu hingga selesai dan dokumen yang diperlukan juga kita ambil di sana”

Hal yang sama juga disampaikan oleh pengguna layanan lainnya, beliau menyatakan bahwa:

“sekarang pelayanannya sudah baik, apalagi dengan diterapkannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu, proses pelayanan menjadi lebih mudah, saya termasuk orang yang paling sering menggunakan layanan di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, kalau dulu itu repot pak, kita bisa beberapa kali pindah ruangan hanya untuk mengajukan 1 proses layanan”

Petugas pelayanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“Sangat mudah pak, pengguna layanan cukup datang ke PTSP, dari awal sampai selesai akan dilayani di sini pak”

d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau menyatakan bahwa:

“untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna layanan, kami selaku pimpinan di sini telah menetapkan jam layanan yakni mulai pukul 8:00 WIB sampai dengan pukul 16:30, khusus untuk petugas pelayanan kami memberlakukan istirahat secara bergantian sehingga pelayanan tidak terhenti, untuk menjaga kedisiplinan petugas pelayanan kami juga menunjuk 1 orang pejabat sebagai pengawas pelayanan”

Hal yang sama juga dinyatakan oleh salah satu petugas pelayan.

“kalo masalah disiplin saya rasa petugas semua sudah disiplin pak, sejak pukul 8:00 WIB kita semua sudah siap menerima permohonan layanan hingga pukul 16:30 WIB.

Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“Kalo disiplin mereka cukup disiplin pak, saya pernah datang ke Pengadilan Negeri Lubuk Linggau pukul 7:30 WIB untuk mengajukan permohonan layanan, tetapi karena jam pelayanan belum dimulai maka saya belum dilayani, petugasnya bilang pelayanan baru dibuka pukul 8, tetapi ketika waktu sudah menunjukkan pukul 8, petugas langsung melayani pengguna layanan yang sudah datang”

Hal yang sama juga disampaikan oleh pengguna layanan lain yang diwawancarai oleh peneliti, beliau menyatakan bahwa:

“petugas pelayanan sudah disiplin, ketika jam istirahat, petugas pelayanan masih melayani pengguna layanan dengan baik”

Pengguna layanan lainnya yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“Di sini petugasnya disiplin pak”

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti juga mendapati hal yang sama bahwa semua petugas pelayanan sudah siap menerima pelayanan mulai pukul 8:00 WIB dan mereka baru pulang atau tutup pelayanan pukul 16:30 WIB. Untuk waktu istirahat para petugas pelayanan secara bergantian istirahat tanpa menghentikan proses pelayanan.

e. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, proses pelayanan oleh petugas pelayanan menggunakan alat bantu seperti komputer, printer dan scanner. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau adalah sebagai berikut:

“Kita menggunakan alat bantu berupa *hardware* dan *software*, untuk *hardware* kita menggunakan peralatan seperti komputer, printer dan lain sebagainya. Sedangkan *software* kita menggunakan aplikasi khusus untuk memproses pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan meminimalisir tingkat kesalahan”

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada petugas pelayanan adalah sebagai berikut.

“ya, kami menggunakan alat bantu berupa komputer untuk mengolah data, printer untuk mencetak dokumen dan juga aplikasi proses pelayanan untuk mempermudah proses pencatatan dan mempercepat proses layanan”

Pengguna layanan yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“sepertinya menggunakan ya, itu komputer yang ada di atas meja pelayanan”

Hal senada juga disampaikan oleh pengguna layanan lainnya yakni :

“iya, mereka menggunakan komputer, lalu printer untuk memproses layanan”

Pengguna layanan lain yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“Iya, yang pasti mereka menggunakan komputer, kalo peralatan yang lain saya kurang tahu”

2. Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya Analisis kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut.

a. Kecermatan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan

Hasil wawancara peneliti dengan pengguna layanan adalah sebagai berikut.

“cukup cermat ya pak, sebelum layanan diproses, persyaratan diperiksa oleh petugas pelayanan, saya pernah mengajukan permohonan layanan surat keterangan tidak pernah dipidana, waktu itu fotokopi KTP lupa saya lampirkan, lalu petugasnya memberitahukan bahwa ada syarat yang kurang”

Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“untuk kecermatan petugas pelayanan, saya rasa sudah cukup cermat ya, hal tersebut terbukti dari sangat jarang petugas pelayanan meminta tandatangan ulang kepada saya selaku pejabat di sini dengan alasan salah ketik atau karena ketidaktepatan petugas pelayanan dalam memproses layanan, hal lain juga yang kami lakukan untuk meningkatkan kecermatan petugas pelayanan yakni dengan pemberlakuan *ceklist* persyaratan layanan”

Hal yang sama juga dinyatakan oleh petugas pelayanan bahwa:

“semaksimal mungkin kita bekerja dengan cermat dan teliti pak, tapi terkadang situasi dan kondisi petugas juga tidak menentu, misalkan ada petugas yang lagi kurang enak badan sehingga konsentrasinya dalam bekerja juga agak menurun, kendala-kendala seperti itu yang terkadang membuat kita bekerja menjadi kurang teliti”.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas cukup teliti dan cermat, ditambah lagi penggunaan *ceklist* dapat meminimalisasi kesalahan yang dilakukan petugas dalam hal penerimaan dokumen persyaratan.

Selanjutnya pengguna layanan lainnya menyatakan bahwa:

“Sepertinya sudah cermat ya pak, saya beberapa kali mengajukan permohonan di sini dan tidak pernah terjadi kesalahan”

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Pengguna layanan lainnya yang diwawancarai oleh peneliti :

“Sudah cermat ya, dilihat dari cara mereka memeriksa berkas tadi, mereka memeriksa dengan sangat teliti semua dokumen persyaratan”

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Hasil observasi yang telah peneliti lakukan, Pengadilan Negeri Lubuk Linggau telah menetapkan standar pelayanan untuk semua jenis pelayanan melalui keputusan ketua Pengadilan Negeri Lubuk Linggau Nomor W6.U5/102/HK.01/II/2017 tentang standar pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau. Akan tetapi informasi tentang standar pelayanan tersebut belum dipublikasikan.

Hasil wawancara dengan pengguna layanan adalah sebagai berikut.

“kalo standar pelayanan saya tidak tahu, apakah sudah ada atau belum, tetapi jika dilihat dari brosur atau informasi yang disediakan di ruang pelayanan sepertinya belum ada ya”

Hal yang sama juga dikemukakan oleh pengguna layanan lainnya yang diwawancarai oleh peneliti, beliau menyatakan bahwa:

“kalo untuk itu saya tidak tahu ya, apakah sudah dibuat atau belum”

Pengguna layanan lainnya juga menyatakan hal yang sama bahwa:

“saya tidak tahu secara pasti, tapi sepertinya belum ada pak, karena kalo ada kan harusnya dipublikasikan di sini (ruang pelayanan) sehingga pengguna layanan dapat mengetahui standar pelayanannya seperti apa, karena itu kan salah satu informasi yang harus diumumkan kepada publik”

Hasil Wawancara dengan Panitera Pengadilan Negeri Lubuk

Linggau adalah sebagai berikut:

“standar pelayanan sudah dibuat pada tahun 2017 tetapi belum diperbaharui lagi, karena ada perubahan peraturan yang mengakibatkan beberapa komponen dari standar pelayanan tersebut harus diubah, ke depannya hal ini akan menjadi perhatian kami”

Petugas pelayanan yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“standar pelayanan sudah ada pak, tetapi sudah tidak sesuai lagi dengan keadaan saat ini, jadi sudah tidak bisa lagi digunakan sebagai patokan dalam pelaksanaan layanan”

c. Petugas pelayanan mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pengguna layanan adalah sebagai berikut.

“kalo masalah itu sepertinya semua petugas pelayanan memiliki kemampuan yang baik dalam mengoperasikan komputer, lihat saja sendiri komputer semuanya digunakan oleh petugas pelayanan, kalo ada petugas yang tidak bisa menggunakan komputer, sudah pasti komputernya tidak digunakan”.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh pengguna layanan lain, beliau menyatakan bahwa:

“kalo kemampuan petugas pelayanan dalam menggunakan komputer dan peralatan lainnya saya rasa sudah baik semua ya pak, beberapa kali saya mengajukan permohonan pelayanan dengan petugas yang berbeda, semuanya diproses menggunakan komputer”

Selanjutnya pengguna layanan lainnya yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“Kalo untuk itu saya tidak tahu ya, apakah sudah dibuat atau belum”

Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“semua petugas pelayanan mempunyai kemampuan yang baik dalam mengoperasikan komputer dan peralatan lainnya, pada saat melakukan *recruitment* petugas pelayanan, kita memang mengutamakan kemampuan komputer mereka, karena untuk memproses permohonan layanan kita sudah menggunakan aplikasi, jadi kalo tidak bisa mengoperasikan komputer tidak dapat kami terima menjadi tenaga kontrak di sini, kebetulan hampir semua petugas pelayanan berstatus sebagai tenaga kontrak”

Petugas pelayanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“bisa lah pak, kalo gak bisa komputer kita gak bisa memproses permohonan pelayanan”

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, semua petugas pelayanan melakukan proses pelayanan menggunakan komputer dan terlihat jelas mereka mampu mengoperasikan komputer dengan sangat baik.

3. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat

menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Untuk mengukur dimensi *Responsiveness* dalam upaya Analisis kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Merespons setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Hasil observasi yang dilakukan peneliti, satuan pengaman yang berada pada pintu masuk ruang pelayanan mengucapkan salam kepada semua pengguna layanan yang datang dan dengan ramah menanyakan keperluan pengguna layanan. Selanjutnya satuan pengaman mengarahkan ke loket yang kosong, ketika pengguna layanan tiba di meja pelayanan, mereka langsung disambut dengan salam oleh petugas pelayanan dan menanyakan keperluannya apa.

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau menyatakan bahwa:

“sesuai dengan SOP penerimaan pengguna layanan yang hadir di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, Satuan Pengaman wajib mengucapkan salam dan menanyakan keperluan pengguna layanan, begitu juga dengan petugas pelayanan, penerapan 3S yakni Senyum, Salam, Sapa harus dilakukan sebelum menanyakan keperluan pengguna layanan”

Begitu juga pernyataan dari petugas pelayanan yang menyatakan bahwa:

“kita berusaha untuk selalu tanggap dalam hal melayani pengguna layanan yang datang, hal pertama yang dilakukan adalah mengucapkan salam lalu baru menanyakan keperluannya apa, selanjutnya pengguna layanan diarahkan ke loket yang

kosong, tetapi apabila semua loket sedang melayani, maka pengguna layanan diarahkan ke tempat duduk untuk menunggu terlebih dahulu”

Pengguna layanan yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“petugasnya tanggap pak, ketika saya datang kesini selalu disambut dan ditanyakan keperluannya apa, mungkin sedikit yang kurang adalah tidak ada nomor antrean, sehingga kita terkadang tidak tahu kapan kita akan dilayani”

Selanjutnya salah seorang Pengguna layanan lainnya yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“Iya pak, petugasnya tanggap, ketika melewati pintu masuk saya sudah disambut dan ditanya keperluannya apa”

Pernyataan yang sama juga dinyatakan oleh pengguna layanan lainnya yang menyatakan bahwa:

“iya pak, petugasnya merespons dengan baik setiap pengguna layanan yang datang, jika mereka selesai melayani pengguna layanan, mereka dengan cepat melayani pengguna layanan selanjutnya”.

b. Petugas pelayanan melakukan pelayanan dengan cepat

Hasil observasi di lapangan yang dilakukan oleh peneliti, petugas pelayanan cukup cepat dan cekatan dalam melayani dan memproses permohonan layanan. Setiap petugas layanan memerlukan waktu 10 hingga 12 menit dalam melayani pengguna layanan, tidak ada petugas pelayanan yang memproses pelayanan lebih dari 12 menit. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kecepatan petugas pelayanan dalam memproses pelayanan kurang lebih sama.

Hasil wawancara dengan Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau menyatakan bahwa:

“untuk waktu proses pelayanan, kita berpedoman kepada SOP, kalau tidak salah petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan tidak boleh lebih dari 15 menit”

Hal yang sama juga dinyatakan oleh petugas pelayanan bahwa:

“dalam melayani pelanggan kita berusaha untuk secepat mungkin pak, akan tetapi, setiap jenis layanan itu perlakuannya berbeda, tapi secara keseluruhan kita melayani tidak boleh lebih dari 15 menit sesuai dengan SOP yang ada”

Pengguna layanan yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“petugas pelayanan bekerja cukup cepat pak, mungkin sekitar 10 hingga 15 menit prosesnya”

Begitu juga yang disampaikan oleh pengguna layanan lainnya yang menyatakan bahwa:

“cepat kok pak, petugasnya bekerja cepat”

Wawancara peneliti dengan pengguna layanan lainnya menyatakan bahwa:

“kalo masalah kecepatan sih, sepertinya sudah cepat ya pak, karena ketika saya dilayani, petugas pelayanan itu memang benar-benar fokus mengerjakannya, tidak sambil mengobrol ataupun mengerjakan aktivitas lainnya”.

c. Petugas pelayanan menyelesaikan layanan tepat waktu

Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“petugas pelayanan berusaha untuk menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, untuk jangka waktu proses penyelesaian layanan, kita kembali lagi berpedoman kepada Standar

Pelayanan dan SOP yang berlaku, setiap jenis layanan jangka waktu atau lamanya proses penyelesaian berbeda-beda, memang belum semuanya tepat waktu, karena banyak kendala di lapangan yang terkadang menghambat, contohnya terjadi pemadaman listrik, hal ini yang paling sering menjadi penyebab petugas bekerja tidak maksimal sehingga tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan”

Wawancara dengan petugas pelayanan menyatakan bahwa:

“semampu kita, kita menyelesaikan pekerjaan secepat mungkin, sehingga dokumen yang diperlukan oleh pengguna layanan dapat selesai sebelum waktu yang telah ditentukan, memang masih belum semuanya tepat waktu, apalagi untuk beberapa dokumen yang harus ditandatangani oleh Ketua Pengadilan, kendala yang dihadapi terkadang Ketua Pengadilan sedang dinas luar kota sehingga penyelesaian layanan menjadi molor dan kendala lainnya adalah pemadaman listrik, kita belum memiliki genset, jika terjadi pemadaman listrik otomatis pekerjaan menjadi terhambat”

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pengguna layanan, menyatakan bahwa:

“selama saya mengajukan permohonan pelayanan di sini belum pernah terlambat dari waktu yang telah dijanjikan pak, seperti pengurusan perpanjangan penahanan biasanya 2 hari kerja tetapi terkadang hari ini kita masukkan besok sudah bisa diambil”

Selanjutnya pengguna layanan lainnya menyatakan bahwa:

“Saya telah beberapa kali mengajukan layanan di sini, semuanya selesai tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan”

Hal yang sama juga dinyatakan oleh pengguna layanan yang lainnya yakni :

“ya pak, sebagian besar tepat waktu, walaupun terkadang masih belum semuanya tepat waktu”

Hasil observasi yang dilakukan peneliti dengan melihat register penyelesaian pelayanan bahwa dalam 2 bulan terakhir

hanya ada sekitar 7 persen dari total permohonan layanan yang tidak diselesaikan tepat waktu, selebihnya proses penyelesaian pelayanan telah sesuai dengan waktu yang ditentukan.

d. Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau menyatakan bahwa:

“keluhan atau komplain dari pengguna layanan semuanya akan diterima, tapi belum tentu untuk ditindaklanjuti, karena terkadang pengguna layanan komplain terhadap sesuatu yang sifatnya wajib, misalkan persyaratan harus melampirkan KTP asli, sedangkan pemohon layanan tidak membawa KTP yang asli, lalu dia komplain. Keluhan semacam itu tetap kita terima dan langsung kita berikan penjelasan, akan tetapi jika keluhannya menyangkut hal-hal yang bersifat pelanggaran, misalkan pungli, itu akan ditindaklanjuti. Dilakukan investigasi dan pemeriksaan terhadap terlapor, apabila memang terjadi pelanggaran maka petugas pelayanan akan diberi sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Petugas pelayanan yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“semua keluhan dari pengguna layanan pasti akan dicatat lalu diproses oleh pengawas pelayanan”

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan pengguna layanan menyatakan bahwa:

“saya belum pernah komplain terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, jadi saya tidak tahu apakah semuanya direspons atau tidak”

Hal yang sama juga dinyatakan oleh pengguna layanan lainnya:

“saya tidak tahu pak, karena saya belum pernah komplain”

Pengguna layanan lainnya yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“kalau semuanya direspons atau tidak, saya kurang tahu ya pak, tapi saya pernah waktu itu komplain karena dokumen yang saya perlukan dijanjikan selesai 2 hari tapi ketika di hari H saya mau ambil dokumennya ternyata belum selesai, waktu itu komplain saya ditindaklanjuti dengan diberi penjelasan oleh petugasnya bahwa kemarin listriknya padam sehingga pekerjaan tertunda”

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, dengan melihat register pengaduan dalam 2 bulan terakhir ada 4 pengaduan yang masuk, dari 4 pengaduan tersebut 3 sudah ditindaklanjuti sedangkan 1 lagi masih dalam proses investigasi.

4. Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap risiko yang apabila risiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya Analisis kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut.

a. Memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan

Hasil wawancara dengan Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sebagai berikut.

“untuk jaminan tepat waktu, kami belum sanggup memberikan jaminan bahwa pelayanan akan selesai tepat pada waktunya sesuai dengan janji yang diberikan, karena kendala yang paling sering kami hadapi adalah pemadaman listrik, mungkin kami bisa menjamin layanan tepat pada waktunya apabila nanti kami sudah memiliki sumber listrik cadangan atau genset”

Hal yang sama juga disampaikan oleh petugas pelayanan yang peneliti wawancarai bahwa:

“kita tidak berani pak memberikan jaminan bahwa pelayanan akan selesai tepat pada waktu yang telah dijanjikan, tapi kami semampu mungkin untuk menyelesaikan permohonan layanan tepat pada waktunya”

Pengguna layanan yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“kalo menjamin akan selesai tepat waktu sepertinya tidak ya pak, karena mereka hanya menyampaikan lamanya waktu proses pelayanan sesuai dengan prosedur”

Hal yang sama juga disampaikan oleh pengguna layanan lainnya yang diwawancarai oleh peneliti:

“sepertinya belum ya pak, walaupun saya belum pernah mengalami keterlambatan dalam proses penyelesaian layanan”

Begitu juga dengan Pengguna layanan lainnya yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“garansi atau jaminan proses layanan tepat waktu belum ada pak, seharusnya ketika ada garansi atau jaminan proses layanan tepat waktu maka akan ada kompensasi ketika proses layanan tidak selesai pada waktunya, seperti di minimarket itu loh pak, ada tulisan “Anda akan mendapatkan barang secara gratis apabila kasir tidak memberikan setruk”, di sini sepertinya belum seperti itu”

Observasi yang dilakukan peneliti pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau bahwa Pengadilan Negeri Lubuk Linggau belum dapat memberikan jaminan penyelesaian proses pelayanan selesai tepat pada waktunya.

b. Memberikan jaminan biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, dengan hasil sebagai berikut.

“untuk biaya pelayanan insya Allah kita tidak akan memungut biaya melebihi aturan yang telah ditetapkan pak, kalo masalah biaya bisa saya jamin, karena kami tidak membiarkan tindakan pelanggaran yang berbau pungutan liar, untuk petugas yang melakukan pungli kita pastikan akan diberikan sanksi”

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai petugas pelayan yang menyatakan bahwa:

“bisa dijamin pak, kami tidak akan memungut biaya melebihi aturan yang telah ditetapkan, walaupun memang biaya pelayanannya gratis ya gratis tidak akan ada pungutan biaya, terkadang masih banyak pengguna layanan yang memberi uang padahal sudah disampaikan bahwa biayanya gratis. Pernah waktu itu pemberian uangnya dari pengguna layanan sudah kami tolak, malah uangnya diletakkan di atas meja kita, terus orangnya langsung pergi, jika terjadi hal semacam itu biasanya kita lapor ke atasan, selanjutnya kalo tidak salah pemberian uang tersebut akan disetor ke negara”

Pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“oh iya pak, di sini biaya yang dipungut sesuai dengan ketentuan, tadi saya baru saja mengambil dokumen yang saya perlukan, saya tidak dikenakan biaya karena memang ketentuannya gratis”

Pengguna layanan lainnya yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“biaya yang dikenakan sudah sesuai pak, dan petugas juga tidak minta untuk dilebihkan, dulu saya sering secara sukarela saya beri uang untuk petugasnya jajan, terus diterima, tapi kalo sekarang mereka menolak kalo diberi uang”

Begitu juga dengan pengguna layanan lainnya yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa.

“ya pak, biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku”

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa diruang pelayanan sudah tertera besaran biaya yang harus dibayar untuk setiap jenis pelayanan. Selanjutnya peneliti melakukan perbandingan antara biaya yang dibayarkan oleh pengguna layanan dengan besaran biaya yang tertera di ruang pelayanan, hasilnya semua biaya yang dibayarkan oleh pengguna layanan sesuai dengan yang tertera di ruang pelayanan. Selain itu, pada ruang pelayanan juga diberikan himbauan kepada pengguna layanan untuk tidak memberikan uang kepada petugas pelayanan.

5. Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Empathy* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih dapat diukur melalui indikator sebagai berikut.

a. Informasi tentang pelayanan mudah diakses

Pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“sepertinya masih belum ya pak, lihat saja sendiri tidak terlihat informasi tentang syarat, prosedur pelayanan dan lamanya proses pelayanan, yang ada cuma besaran biaya pelayanan saja”

Pengguna layanan lainnya yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“kalo informasi sepertinya masih belum ya pak, karena untuk informasi tentang pelayanan kita harus bertanya kepada petugas pelayanan, seharusnya kan dipublikasikan di ruang pelayanan sehingga kita bisa mengetahui tanpa harus bertanya”

Hal yang sama juga disampaikan oleh pengguna layanan lainnya yang menyatakan bahwa:

“belum ya pak, saya pernah mencoba mengakses *website* Pengadilan Negeri Lubuk Linggau untuk mencari informasi tentang persyaratan salah satu layanan, tapi di sana tidak tertera. Selanjutnya saya juga mencoba untuk menghubungi Pengadilan Negeri Lubuk Linggau beberapa kali melalui telepon tapi juga tidak diangkat”

Wawancara peneliti dengan Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau menyatakan bahwa:

“untuk kemudahan akses informasi tentang pelayanan kita mengakui bahwa kita masih belum baik pak, kita sudah mempunyai beberapa sarana untuk memudahkan pengguna layanan mengakses informasi tentang layanan, seperti telepon, email dan *website* yang dapat memudahkan pengguna layanan tanpa harus datang langsung ke Pengadilan hanya untuk mendapatkan informasi, tetapi ya itu tadi penggunaan sarannya belum maksimal, jadi informasi tentang pelayanan yang lengkap saat ini hanya bisa didapatkan dari petugas pelayanan”

Petugas pelayanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“sesuai dengan tugas kita pak untuk melayani pengguna layanan apabila ada pengguna layanan yang menanyakan informasi tentang pelayanan pasti kami berikan pak”

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, informasi tentang pelayanan yang dipublikasikan pada ruang pelayanan belum lengkap, hanya ada informasi tentang biaya layanan saja. Untuk sarana akses informasi oleh pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuk Linggau telah memiliki *website* dengan alamat <http://pn-lubuklinggau.go.id> lalu nomor telepon 0733-321570 dan alamat email pn.lubuklinggau@yahoo.co.id. Peneliti mencoba menghubungi secara langsung nomor telepon tersebut dengan tujuan untuk menanyakan informasi akan tetapi nomor tersebut tidak bisa dihubungi.

b. Petugas pelayanan melayani pengguna layanan dengan ramah dan sopan

Hasil wawancara dengan petugas pelayanan yang menyatakan bahwa:

“kita selalu berusaha untuk ramah dan berlaku sopan kepada pengguna layanan pak, apalagi secara prosedur kami harus menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) kepada pengguna layanan”

Wawancara dengan Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau menyatakan bahwa:

“saya rasa sudah cukup ramah ya pak, kita sudah menerapkan budaya pelayanan 3S yaitu senyum, sapa dan salam, jadi pada saat melayani pengguna layanan petugas wajib mempraktikkan hal tersebut, selain itu juga petugas pelayanan selalu diwanti-wanti untuk selalu bersikap ramah kepada pengguna layanan”

Hasil observasi yang dilakukan peneliti, semua petugas pelayanan bersikap ramah kepada pengguna layanan, mereka

terlihat melayani pengguna dengan senyum tanpa ada yang cemberut.

Selanjutnya pengguna layanan yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“petugasnya ramah pak selain itu mereka juga sopan”

pengguna layanan lainnya juga menyatakan hal yang sama yakni:

“petugas pelayanannya lumayan ramah pak”

Hal yang sama juga disampaikan oleh pengguna layanan lainnya yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“semua petugasnya sopan pak dan juga ramah”

c. Pelayanan yang dilakukan tidak diskriminatif

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, petugas pelayanan tidak bersikap diskriminasi, mereka melayani sesuai dengan kedatangan pengguna layanan. Termasuk ketika ada pengguna layanan yang merupakan teman dari salah satu petugas pelayanan, perlakuan yang diberikan kepada pengguna layanan tersebut sama dengan pengguna layanan lainnya.

Wawancara peneliti dengan Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau menyatakan bahwa:

“sepertinya tidak ya, dari pimpinan selalu mengingatkan untuk tidak berlaku diskriminatif terhadap pengguna layanan, mereka harus diperlakukan sama, tidak boleh dibeda-bedakan. Baik itu menyangkut teman sendiri, agama, ras, suku semuanya tidak diperbolehkan, jika ada pengguna layanan yang melapor mengenai diskriminasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan

dan dapat dibuktikan, oknum tersebut kita pastikan akan diberi sanksi”

Petugas pelayanan yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa:

“tidak pak, kita tidak boleh bersikap diskriminatif, kalo ada yang berlaku diskriminatif lalu kita dilaporkan, kena sanksi kita pak”

Selanjutnya peneliti mewawancarai pengguna layanan lainnya yang menyatakan bahwa:

“tidak kok pak, kita diperlakukan sama sih, tidak ada yang dispesialkan”

Hal yang sama juga disampaikan pengguna layanan lainnya yang peneliti wawancarai, beliau menyatakan bahwa:

“tidak pak, petugasnya tidak diskriminatif, semuanya diperlakukan sama”

Pengguna layanan yang diwawancarai oleh peneliti juga menyatakan hal senada, yaitu :

“oh tidak, mereka memperlakukan saya sama dengan pengguna layanan lainnya”

C. Pembahasan

Dari keseluruhan data dan informasi yang telah dikumpulkan baik melalui studi pustaka, wawancara dengan para informan dan observasi di lapangan, maka peneliti melakukan analisis Pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Adapun analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible*

Dimensi *Tangible* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Dimensi ini meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, berikut hasil analisis dari dimensi ini yang mencakup 5 indikator penilaian.

a. **Kenyamanan tempat melakukan pelayanan**

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

Ruang pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah sangat nyaman. Hal itu terlihat dari ruang pelayanan sudah dilengkapi dengan AC sehingga udara pada ruang pelayanan menjadi sejuk, selanjutnya kursi yang disediakan untuk pengguna layanan menunggu giliran juga cukup banyak sehingga sangat kecil kemungkinan untuk pengguna menunggu giliran untuk dilayani sambil berdiri. Dan ruang tunggu juga sudah dilengkapi dengan Televisi yang dapat digunakan untuk mengusir rasa jenuh ketika menunggu antrean. Hal lain yang tidak kalah penting adalah ruang pelayanan bersih dan wangi. Salah satu pengguna layanan yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa :

“tempat pelayanan sudah sangat nyaman ya, udaranya sejuk, ruangnya bersih dan rapi, selain itu juga, tempat duduk untuk menunggu juga nyaman dan yang paling penting adalah keberadaan televisi, karena dengan menonton televisi dapat mengurangi rasa jenuh ketika menunggu giliran untuk dilayani”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ruang pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah sangat nyaman. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan sudah baik.

b. Penampilan petugas pelayanan pada saat melayani pengguna layanan

Penampilan petugas pelayanan juga cukup berpengaruh dalam proses pelayanan. Agar menimbulkan kesan yang baik dari pengguna pelayanan maka petugas pelayanan harus memaksimalkan

penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan.

Penampilan petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah terlihat rapi dimana mereka telah menggunakan seragam dan penampilan mereka pun menarik. Salah satu pengguna layanan yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa :

“penampilan petugas pelayanan sudah rapi pak dan juga cantik, jadi cukup betah pak apabila proses pelayanannya memakan waktu yang cukup lama”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penampilan petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah rapi dan menarik. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan sudah baik.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengajukan permohonan pelayanan. Proses pengajuan pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dapat dibilang cukup mudah karena Pengadilan Negeri Lubuk Linggau telah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sehingga pengguna layanan hanya cukup mengunjungi satu loket untuk mengajukan permohonan hingga selesainya proses pelayanan. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa :

“sekarang pelayanan nya sudah baik, apalagi dengan diterapkannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu, proses pelayanan menjadi lebih mudah, saya termasuk orang yang paling sering

menggunakan layanan di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, kalau dulu itu repot pak, kita bisa beberapa kali pindah ruangan hanya untuk mengajukan 1 proses layanan”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa proses pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau mudah dilakukan. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan sudah baik.

d. **Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan**

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap petugas pelayanan dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan kepribadian petugas yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau bekerja sangat disiplin, mereka sudah siap melayani pengguna layanan dengan tepat waktu sesuai dengan jam layanan yang berlaku, dan nilai tambah yang mereka miliki adalah pelayanan beroperasi bahkan di jam istirahat hal ini bisa terjadi dikarenakan mereka menerapkan istirahat secara bergilir, hal ini tentu sangat baik, sehingga menyebabkan pemberian layanan bisa terus berjalan. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa :

“Kalo disiplin mereka cukup disiplin pak, saya pernah datang ke Pengadilan Negeri Lubuk Linggau pukul 7:30 WIB untuk mengajukan permohonan layanan, tetapi karena jam pelayanan belum dimulai maka saya belum dilayani, petugasnya bilang pelayanan baru dibuka pukul 8, tetapi ketika waktu sudah

menunjukkan pukul 8, petugas langsung melayani pengguna layanan yang sudah datang”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau disiplin dalam melaksanakan tugas. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan sudah baik.

e. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau telah menggunakan alat bantu dalam proses penyelesaian pelayanan. Alat bantu yang digunakan antar lain, komputer, printer dan *scanner*. Hal ini tentu sangat baik karena dengan penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan mengakibatkan pelayanan dapat diproses menjadi lebih cepat. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“iya, mereka menggunakan komputer, lalu printer untuk memproses layanan”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa proses pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dikerjakan dengan menggunakan alat bantu. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan sudah baik.

Dari 5 indikator dalam dimensi *tangible*, semua indikator mendapatkan nilai yang baik. Sesuai dengan teori kualitas pelayanan

yang dinyatakan oleh Parasuraman (2001:32) bahwa bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatan yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. salah satu ciri dari pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan kebiasaan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang dalam hal ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan, yang ditunjukkan oleh bukti nyata yang dapat dilihat oleh pihak eksternal. Jadi berdasarkan hasil penelitian maka dimensi *tangible* dapat disimpulkan sudah baik.

2. Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada

keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat

Berikut hasil analisis yang dilakukan terhadap dimensi *reliability* yang terdiri dari 3 indikator.

a. Petugas pelayanan melayani dengan cermat

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh petugas pelayanan, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“Sepertinya sudah cermat ya pak, saya beberapa kali mengajukan permohonan di sini dan tidak pernah terjadi kesalahan”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, semua responden yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa petugas pelayanan melayani dengan cermat sehingga sangat jarang terjadi kesalahan dalam memproses pelayanan. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan sudah baik.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Standar pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dengan adanya standar pelayanan maka petugas pelayanan dan pengguna pelayanan memiliki pedoman dalam memberikan dan mengajukan layanan. Selain itu, proses pelayanan juga dapat berjalan dengan baik dan memiliki kepastian tentang syarat, prosedur, biaya, jangka waktu proses dan *output* yang nantinya juga akan bermuara pada tercapainya pelayanan yang berkualitas.

Pengadilan Negeri Lubuk Linggau telah menetapkan standar pelayanan, akan tetapi standar pelayanan tersebut belum diperbaharui lagi dikarenakan ada perubahan peraturan yang mengakibatkan persyaratan dari salah satu jenis layanan mengalami perubahan. Selain itu, Pengadilan Negeri Lubuk Linggau belum mempublikasikan standar pelayanan sehingga membuat pengguna layanan kesulitan mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“saya tidak tahu secara pasti, tapi sepertinya belum ada pak, karena kalo ada kan harusnya dipublikasikan di sini (ruang pelayanan) sehingga pengguna layanan dapat mengetahui standar pelayanannya seperti apa, karena itu kan salah satu informasi yang harus diumumkan kepada publik”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, standar pelayanan belum dipublikasikan sehingga pengguna layanan kesulitan untuk

mendapatkan informasi tentang standar pelayanan. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan sudah baik

c. Petugas pelayanan mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Karena jika petugas pelayanan dapat dengan baik menggunakan alat bantu maka proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat. Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau semuanya sudah mampu mengoperasikan alat bantu seperti komputer dan peralatan lainnya. Hal tersebut dikarenakan pada saat rekrutmen petugas pelayanan, Pengadilan Negeri Lubuk Linggau menitik beratkan kepada kemampuan menguasai komputer sebagai salah satu unsur penting dalam penerimaan. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“kalo kemampuan petugas pelayanan dalam menggunakan komputer dan peralatan lainnya saya rasa sudah baik semua ya pak, beberapa kali saya mengajukan permohonan pelayanan dengan petugas yang berbeda, semuanya diproses menggunakan komputer”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, petugas pelayanan mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan sudah baik

Menurut Parasuraman (2001: 101) Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai

kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, andal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya. Berdasarkan hal tersebut, analisis yang dilakukan terhadap dimensi *reliability* menggunakan 3 indikator. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap dimensi *reliability* didapati bahwa 2 indikator mendapatkan nilai baik dan 1 indikator mendapatkan nilai belum baik. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa untuk dimensi *reliability* masih belum baik.

3. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

Berikut hasil analisis yang dilakukan terhadap dimensi *responsiveness* yang terdiri dari 4 indikator analisis.

a. Merespons setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Petugas pelayanan wajib merespons setiap pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh petugas

pelayanan ketika direspons dengan baik. Merespons pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik. Pegawai merespons dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan tiba di ruang pelayanan dan dilayani dari awal hingga akhir pelayanan. Pengguna layanan tidak dibiarkan untuk menunggu untuk dilayani dan bahkan tidak dibiarkan untuk kebingungan karena tidak mengerti bagaimana cara untuk mendapatkan pelayanan.

Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sangat tanggap terhadap pengguna layanan yang datang, pengguna layanan sudah direspons ketika mereka memasuki pintu ruang pelayanan. Mereka disapa terlebih dahulu oleh satuan pengamanan dan dilanjutkan dengan menanyakan tujuan atau keperluannya apa. Selanjutnya mereka diarahkan untuk menuju loket agar bisa dilayani oleh petugas pelayanan. Hal semacam ini tentunya akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Karena ketika pengguna layanan direspons dengan cepat dan baik maka mereka merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“petugasnya tanggap pak, ketika saya datang kesini selalu disambut dan ditanyakan keperluannya apa, mungkin sedikit yang kurang adalah tidak ada nomor antrean, sehingga kita terkadang tidak tahu kapan kita akan dilayani”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau telah merespons setiap pengguna layanan yang datang. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan sudah baik

b. Petugas pelayanan melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

Petugas pelayanan pada Pengadilan cukup cepat dalam melayani pengguna layanan. Hal ini terlihat dari perbandingan antara capaian waktu penyelesaian layanan dengan jangka waktu yang ditentukan untuk menyelesaikan pelayanan. Para petugas pelayanan umumnya menghabiskan waktu 10 hingga 12 menit untuk melayani satu orang

pengguna layanan, sedangkan berdasarkan SOP mereka diberikan waktu untuk menyelesaikan pelayanan maksimal 15 menit. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“kalo masalah kecepatan sih, sepertinya sudah cepat ya pak, karena ketika saya dilayani, petugas pelayanan itu memang benar-benar fokus mengerjakannya, tidak sambil mengobrol ataupun mengerjakan aktivitas lainnya”.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau melayani dengan cepat. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan sudah baik.

c. Petugas pelayanan menyelesaikan layanan tepat waktu

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi kecewa. Penyelesaian layanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sebagian besar telah dilakukan tepat pada waktunya, akan tetapi memang belum semua pelayanan selesai tepat waktu, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain terkadang pejabat yang akan menandatangani dokumen sedang tidak berada di kantor, sehingga layanan tidak dapat diselesaikan.

Faktor lain yang paling dominan menjadi penyebab terlambatnya penyelesaian pelayanan adalah pemadaman listrik. Pengadilan Negeri Lubuk Linggau belum memiliki genset sehingga proses

pelayanan akan terhenti ketika listrik padam. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“ya pak, sebagian besar tepat waktu, walaupun terkadang masih belum semuanya tepat waktu”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, proses penyelesaian pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau belum semuanya tepat waktu. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan masih belum baik.

d. Semua keluhan pelanggan direspons dengan baik

Keluhan akan terjadi ketika pengguna layanan merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu setiap keluhan dari pengguna layanan harus ditanggapi sebagai bahan evaluasi perbaikan dimasa yang akan datang.

Setiap keluhan dari pengguna layanan sudah direspons oleh petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, hal ini tentunya sangat baik bagi kualitas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, dengan diresponsnya keluhan dari pengguna layanan, maka pengguna layanan merasa bahwa mereka memang diutamakan. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“kalau semuanya direspons atau tidak, saya kurang tahu ya pak, tapi saya pernah waktu itu komplain karena dokumen yang saya perlukan dijanjikan selesai 2 hari tapi ketika di hari H saya mau ambil dokumennya ternyata belum selesai, waktu itu komplain saya ditindaklanjuti dengan diberi penjelasan oleh petugasnya bahwa kemarin listriknya padam sehingga pekerjaan tertunda”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau telah merespons semua keluhan dari pengguna layanan. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan sudah baik.

Menurut Parasuraman (2001:52) setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respons positif. Berdasarkan teori tersebut, analisis yang dilakukan terhadap dimensi *responsiveness* menggunakan 4 indikator. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap dimensi *responsiveness* didapati bahwa 3 indikator mendapatkan nilai baik dan 1 indikator mendapatkan nilai belum baik. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa untuk dimensi *responsiveness* masih belum baik.

4. Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* adalah upaya perlindungan yang diberikan bagi pelanggannya terhadap risiko yang terjadi. Dalam dimensi *Assurance* ini faktor yang menjadi tolak ukur adalah jaminan ketepatan waktu dan

biaya dalam proses penyelesaian pelayanan. Berikut hasil analisis yang dilakukan terhadap dimensi *Assurance* yang terdiri dari 2 indikator.

a. Memberikan jaminan penyelesaian layanan tepat waktu

Jaminan atau garansi penyelesaian proses pelayanan tepat waktu merupakan sesuatu yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, sebab dengan adanya garansi atau jaminan dari penyedia layanan, maka kesan positif akan didapat dari pengguna layanan yang nantinya akan bermuara pada kepuasan pengguna pelayanan.

Pengadilan Negeri Lubuk Linggau berusaha untuk menyelesaikan pelayanan tepat pada waktunya. Akan tetapi Pengadilan Negeri Lubuk Linggau belum dapat memberikan jaminan penyelesaian pelayanan tepat waktu. Hal ini dikarenakan belum dapat diatasinya faktor penghambat terbesar yaitu pemadaman listrik. Karena jika terjadi pemadaman listrik maka proses penyelesaian pelayanan akan terhenti. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“garansi atau jaminan proses layanan tepat waktu belum ada pak, seharusnya ketika ada garansi atau jaminan proses layanan tepat waktu maka akan ada kompensasi ketika proses layanan tidak selesai pada waktunya, seperti di minimarket itu loh pak, ada tulisan “Anda akan mendapatkan barang secara gratis apabila kasir tidak memberikan setruk”, di sini sepertinya belum seperti itu”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, semua responden yang diwawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dalam memberikan pelayanan belum dapat memberikan jaminan penyelesaian pelayanan tepat pada waktunya.

Maka dari itu untuk hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan masih buruk.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Faktor yang juga tidak kalah penting dalam proses pemberian layanan adalah jaminan biaya. Penyedia layanan seharusnya dapat memberikan jaminan biaya yang dikenakan kepada pengguna layanan adalah biaya yang memang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, atau dengan kata lain tidak ada pungutan liar dalam proses pelaksanaan layanan. Untuk jaminan biaya, Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dapat menjamin bahwa biaya yang dikenakan pada pengguna layanan tidak akan melebihi dari biaya yang berlaku. Hal tersebut juga menjadi komitmen dari pimpinan di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau bahwa jika terjadi pungutan liar maka dapat dipastikan oknum yang melakukan tersebut akan dikenakan sanksi. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan

bahwa:

“oh iya pak, di sini biaya yang dipungut sesuai dengan ketentuan, tadi saya baru saja mengambil dokumen yang saya perlukan, saya tidak dikenakan biaya karena memang ketentuannya gratis”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dapat memberikan jaminan terhadap biaya pelayanan tidak akan melebihi aturan yang berlaku. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan sudah baik.

Menurut Parasuraman (2001:69), setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk

kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut, analisis yang dilakukan terhadap dimensi *assurance* menggunakan 2 indikator. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap dimensi *assurance* menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Lubuk Linggau hanya dapat memberikan jaminan terhadap biaya sedangkan untuk jaminan pelayanan selesai tepat pada waktunya Pengadilan Negeri Lubuk Linggau belum dapat memberikan jaminan. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa untuk dimensi *assurance* masih belum baik

5. Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Hal yang menjadi tolak ukur adalah penyedia layanan dapat memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Penyelenggara layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu

pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dalam dimensi ini yang dilihat adalah bagaimana sikap pegawai dalam memberikan layanan, apakah ada pegawai yang bersikap diskriminasi, kemudian juga apakah informasi yang diperlukan oleh pengguna layanan dapat diakses dengan mudah. Berikut hasil analisis yang dilakukan terhadap dimensi *Empathy* yang terdiri dari 3 indikator.

a. **Informasi tentang pelayanan mudah diakses**

Informasi tentang pelayanan adalah informasi yang wajib diumumkan atau dipublikasikan, informasi mengenai syarat, prosedur, biaya dan jangka waktu penyelesaian pelayanan merupakan informasi mendasar yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Kemudahan akses informasi yang diberikan oleh penyelenggara layanan dapat memberi kesan bahwa organisasi tersebut merupakan organisasi yang transparan dan akuntabel. Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dalam pelaksanaan layanan belum dapat memberi kemudahan dalam akses informasi. Hal tersebut dikarenakan Pengadilan Negeri Lubuk Linggau belum dapat memaksimalkan fasilitas dan sarana yang ada.

Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sebenarnya telah memiliki berbagai sarana untuk mempublikasikan informasi tentang pelayanan. Sarana yang telah dimiliki tersebut antara lain telepon, email dan *website*. Karena belum dapat memanfaatkan sarana tersebut maka informasi tentang pelayanan hanya dapat diakses dengan cara datang langsung ke Pengadilan Negeri Lubuk Linggau

dan selanjutnya bertanya dengan petugas pelayanan. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“belum ya pak, saya pernah mencoba mengakses *website* Pengadilan Negeri Lubuk Linggau untuk mencari informasi tentang persyaratan salah satu layanan, tapi di sana tidak tertera. Selanjutnya saya juga mencoba untuk menghubungi Pengadilan Negeri Lubuk Linggau beberapa kali melalui telepon tapi juga tidak diangkat”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, informasi tentang pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau masih sulit untuk diakses. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan masih belum baik.

b. Petugas melayani dengan ramah dan penuh sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang dapat memberikan rasa nyaman ketika sedang melakukan komunikasi. Sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh petugas pelayanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun merupakan dua faktor yang saling berkaitan dalam proses pelayanan.

Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau telah bersikap ramah dan sopan kepada pengguna layanan. Selain itu, mereka juga menerapkan 3S yakni Senyum, Salam dan Sapa pada saat proses pelayanan. Semua petugas pelayanan juga

berkomunikasi dengan tutur kata yang baik dan lembut. Dengan keramahan yang diberikan oleh petugas pelayanan dan juga sikap sopan pada saat berkomunikasi kepada pengguna layanan maka dapat memberikan rasa nyaman kepada pengguna layanan, yang nantinya akan bermuara pada penilaian yang baik pada kualitas pelayanan. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“petugasnya ramah pak selain itu mereka juga sopan”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau-melayani dengan ramah. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan sudah baik.

c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, memosisikan semua pengguna layanan pada posisi yang sama, tidak ada yang diprioritaskan walaupun pengguna layanan tersebut merupakan teman atau bahkan keluarga dari petugas pelayanan.

Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dalam melaksanakan proses pelayanan tidak bertindak diskriminatif, mereka memperlakukan semua pengguna layanan dengan cara yang sama, tidak memberi prioritas kepada salah satu pengguna layanan walaupun pengguna layanan tersebut merupakan orang yang telah

mereka kenal. Hal ini juga didukung oleh kebijakan dari pimpinan Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, jika ada petugas yang melakukan diskriminasi terhadap pengguna layanan baik itu menyangkut ras, agama, golongan suku dan lain sebagainya maka sanksi akan diberikan kepada oknum tersebut. Salah satu pengguna layanan yang peneliti wawancarai menyatakan bahwa:

“tidak pak, petugasnya tidak diskriminatif, semuanya diperlakukan sama”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dalam memberikan pelayanan, petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau tidak bertindak diskriminatif. Maka dari itu hasil analisis untuk indikator ini dapat disimpulkan sudah baik.

Menurut Parasuraman (2001: 40) setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, analisis yang dilakukan terhadap dimensi *empathy* menggunakan 3 indikator. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap dimensi *reliability* didapati bahwa 2 indikator mendapatkan nilai baik dan 1 indikator mendapatkan nilai belum baik. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa untuk dimensi *reliability* masih belum baik.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau berdasarkan 5 dimensi *servqual* pada umumnya sudah baik.
2. Agar kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dapat lebih ditingkatkan lagi maka perlu dilakukan perbaikan terhadap 2 dimensi yaitu dimensi *reliability* dan dimensi *assurance*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, beberapa saran yang dapat direkomendasikan untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau yaitu:

1. Agar dilakukan pembaharuan terhadap standar pelayanan sehingga baik pengguna layanan maupun petugas pelayanan memiliki pedoman standar pelayanan yang jelas.
2. Perlu dilakukan pengadaan cadangan listrik seperti genset untuk mengatasi pemadaman listrik sehingga penyelesaian proses pelayanan dapat selesai tepat pada waktunya dan Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dapat memberikan jaminan terhadap waktu penyelesaian layanan.

3. Agar fasilitas dan sarana yang ada seperti telepon, *website* dan email dapat lebih dimanfaatkan lagi untuk mempermudah pengguna layanan mengakses informasi tentang layanan yang ada pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bastian, I. (2010). *Akuntansi sektor publik: Suatu pengantar*, Jakarta: Erlangga.
- Bastian, I. (2006). *Akuntansi sektor publik: Suatu pengantar*, Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indriantoro, N. dan Supomo, B. (2009). *Metodologi penelitian bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*, Yogyakarta : BPFE.
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran kinerja sektor publik. Edisi Pertama*, Yogyakarta: BPPE.
- Mahsun, M. dan Abdul, H. (2011). *Akuntansi sektor publik Edisi Ketiga*, Yogyakarta : BPFE.
- Mardiasmo, (2002). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Andi
- Mardiasmo, (2004). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Andi
- Margaretha, (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju
- Martul, A. (2004). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Moloeng, J. L. (2009). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, (2001). *Balanced Scorecard: Alat manajemen kontemporer untuk pelipatgandaan kinerja keuangan perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, H. (2006). *Evaluasi dan manajemen kinerja di lingkungan perusahaan dan industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Parasuraman, A. V. (2001). *Delivering Quality Service (Terjemahan)*. New York: The Free Press
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik, SW. (2005). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2008). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, H. (2004). *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Liberty

Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

Ulum, I. (2004). *Akuntansi sektor publik: Sebuah pengantar*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Widodo, J. (2001). *Good governance: Telaah dari dimensi: Akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

Tesis :

Basri. (2017). *Kualitas pelayanan penyuluh dalam rangka peningkatan ketahanan pangan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau*. Jakarta: Tugas Akhir Program Magister, Universitas Terbuka.

Hartadi, M.A. (2016). *Analisis kinerja usaha pelayanan jasa alat mesin pertanian (UPJA) di Kabupaten Numukan*. Jakarta: Tugas Akhir Program Manajemen, Universitas Terbuka.

Hasbullah. (2018). *Kualitas pelayanan publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Numukan*. Jakarta: Tugas Akhir Program Magister, Universitas Terbuka.

Rantetasak, B. (2018). *Kualitas pelayanan perizinan trayek angkutan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan*. Jakarta: Tugas Akhir Program Magister, Universitas Terbuka.

Wardani, S.I. (2018). *Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam melaksanakan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Medan: Tesis, Universitas Sumatera Utara.

Zusana, H. (2018). *Analisis kualitas pelayanan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kota Lubuk Linggau*. Jakarta: Tugas Akhir Program Magister, Universitas Terbuka.

Peraturan Perundang-undangan:

Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Website:

Kaban, A. (2013). *Rangkuman acak tentang penilaian kinerja*. Diunduh 18 April 2018, dari situs World Wide Web : http://www.hrcentro.com/artikel/Rangkuman_Acak_Tentang_Penilaian_Kinerja_131008.html.



**PEDOMAN OBSERVASI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
PENGADILAN NEGERI LUBUK LINGGAU**

No	Dimensi	Indikator	Hasil Observasi
1.	Tengibles (Bukti Langsung)	1.1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	
		1.2. Penampilan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan	
		1.3. Kemudahan dalam proses pelayanan	
		1.4. Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan	
		1.5. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan	
2.	Reliability (Keandalan)	2.1. Kecermatan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan	
		2.2. Memiliki standar pelayanan yang jelas	
		2.3. Kemampuan Petugas pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	
3.	Responsivness (Daya Tanggap)	4.1. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan	
		4.2. Petugas pelayanan melakukan pelayanan dengan cepat	
		4.3. Petugas pelayanan menyelesaikan layanan tepat waktu	
		4.4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	
4.	Assurance (Jaminan)	4.1. Memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan	
		4.2. Memberikan jaminan biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan	
5.	Emphaty (Empati)	5.1. Informasi tentang pelayanan mudah diakses	
		5.2. Petugas pelayanan melayani pengguna layanan dengan ramah dan sopan	
		5.3. Pelayanan yang dilakukan tidak diskriminatif	

PEDOMAN WAWANCARA ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGADILAN NEGERI LUBUK LINGGAU

- A. Dimensi *Tengibles*** (Bukti Langsung)
1. Apakah ruang pelayanan sudah cukup nyaman ?
 2. Apakah petugas pelayanan pada saat melayani sudah berpenampilan baik, rapi dan bersih ?
 3. Apakah proses pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah dirasa mudah ?
 4. Apakah petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas sudah disiplin ?
 5. Apakah dalam pelaksanaan pelayanan, Pengadilan Negeri Lubuklinggau menggunakan alat bantu ?
- B. Dimensi *Reliability*** (Keandalan)
6. Apakah petugas pelayanan sudah cermat dalam melayani pengguna layanan ?
 7. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah memiliki standar pelayanan yang jelas ?
 8. Apakah petugas pelayanan bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?
- C. Dimensi *Responsivness*** (Daya Tanggap)
9. Apakah petugas pelayanan merespon/tanggap terhadap pengguna layanan ?
 10. Apakah petugas pelayanan melayani dengan cepat?
 11. Apakah petugas pelayanan mampu menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan ?
 12. Apakah keluhan/komplain dari pengguna layanan semuanya direspon oleh petugas ?
- D. Dimensi *Assurance*** (Jaminan)
13. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau memberikan jaminan/garansi penyelesaian layanan tepat waktu ?
 14. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau memberikan jaminan/garansi biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan?
- E. Dimensi *Empathy*** (Empati)
15. Apakah informasi tentang pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan/masyarakat?
 16. Apakah dalam melayani pengguna layanan petugas pelayanan berlaku ramah dan sopan?
 17. Apakah dalam pelaksanaan layanan petugas pelayanan berlaku diskriminatif/tidak sama memperlakukan pengguna layanan?

HASIL OBSERVASI ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGADILAN NEGERI LUBUK LINGGAU

No	Dimensi	Indikator	Hasil Observasi
1.	Tengibles (Bukti Langsung)	1.1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	ruang pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau bahwa ruang pelayanan sudah cukup nyaman, hal tersebut didukung dengan ukuran ruang pelayanan yang cukup luas dan dilengkapi dengan kursi yang cukup banyak untuk digunakan oleh pengguna layanan dalam menunggu antrian untuk dilayani. Selain itu ruang pelayanan juga dilengkapi dengan AC sehingga suhu di ruang pelayanan menjadi sejuk. Pada ruang pelayanan juga dilengkapi dengan Televisi sebanyak 2 buah, 1 difungsikan untuk televisi dan 1 lagi digunakan sebagai media informasi.
		1.2. Penampilan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan	petugas pelayanan semuanya berjenis kelamin perempuan dan semuanya mengenakan jilbab. Selain itu petugas pelayanan juga mengenakan pakaian yang seragam dengan warna yang enak dipandang mata dan juga terlihat rapi.
		1.3. Kemudahan dalam proses pelayanan	proses pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sangat mudah karena Pengadilan Negeri Lubuk Linggau telah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Jadi pengguna layanan cukup mengunjungi satu loket mulai dari pengajuan hingga selesainya proses pelayanan.
		1.4. Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan	semua petugas pelayanan sudah siap menerima pelayanan mulai pukul 8:00 WIB dan mereka baru pulang atau tutup pelayanan pukul 16:30 WIB. Untuk waktu istirahat para petugas pelayanan secara bergantian istirahat tanpa menghentikan proses pelayanan.

		1.5. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan	proses pelayanan oleh petugas pelayanan menggunakan alat bantu seperti komputer, printer dan scanner.
2.	Reliability (Keandalan)	2.1. Kecermatan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan	petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas cukup teliti dan cermat, ditambah lagi penggunaan ceklist dapat meminimalisir kesalahan yang dilakukan petugas dalam hal penerimaan dokumen persyaratan.
		2.2. Memiliki standar pelayanan yang jelas	Pengadilan Negeri Lubuk Linggau telah menetapkan standar pelayanan untuk semua jenis pelayanan melalui keputusan ketua Pengadilan Negeri Lubuk Linggau Nomor W6.U5/102/HK.01/II/2017 tentang standar pelayanan pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau. Akan tetapi informasi tentang standar pelayanan tersebut belum dipublikasikan.
		2.3. Kemampuan Petugas pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	semua petugas pelayanan melakukan proses pelayanan menggunakan komputer dan terlihat jelas mereka mampu mengoperasikan komputer dengan sangat baik.
3.	Responsivness (Daya Tanggap)	3.1. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan	satuan pengamanan yang berada pada pintu masuk ruang pelayanan mengucapkan salam kepada semua pengguna layanan yang datang dan dengan ramah menanyakan keperluan pengguna layanan, selanjutnya satuan pengamanan mengarahkan ke loket yang kosong, ketika pengguna layanan tiba di meja pelayanan, mereka langsung disambut dengan salam oleh petugas pelayanan dan menanyakan keperluannya apa.
		3.2. Petugas pelayanan melakukan pelayanan	petugas pelayanan cukup cepat dan cekatan dalam melayani dan memproses permohonan layanan. Setiap petugas layanan

		dengan cepat	memerlukan waktu 10 hingga 12 menit dalam melayani pengguna layanan, tidak ada petugas pelayanan yang memproses pelayanan lebih dari 12 menit. Dari Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kecepatan petugas pelayanan dalam memproses pelayanan kurang lebih sama.
		3.3. Petugas pelayanan menyelesaikan layanan tepat waktu	melihat register penyelesaian pelayanan bahwa dalam 2 bulan terakhir hanya ada sekitar 7 persen dari total permohonan layanan yang tidak diselesaikan tepat waktu, selebihnya proses penyelesaian pelayanan telah sesuai dengan waktu yang ditentukan.
		3.4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	dengan melihat register pengaduan dalam 2 bulan terakhir ada 4 pengaduan yang masuk, dari 4 pengaduan tersebut 3 sudah ditindaklanjuti sedangkan 1 lagi masih dalam proses investigasi.
4.	Assurance (Jaminan)	4.1. Memberikan jaminan tepat waktu dalam proses Pelayanan	Pengadilan Negeri Lubuk Linggau belum dapat memberikan jaminan penyelesaian proses pelayanan selesai tepat pada waktunya.
		4.2. Memberikan jaminan biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan	diruang pelayanan sudah tertera besaran biaya yang harus dibayar untuk setiap jenis pelayanan, selanjutnya peneliti melakukan perbandingan antara biaya yang dibayarkan oleh pengguna layanan dengan besaran biaya yang tertera di ruang pelayanan, hasilnya semua biaya yang dibayarkan oleh pengguna layanan sesuai dengan yang tertera di ruang pelayanan. Selain itu, pada ruang pelayanan juga diberikan himbauan kepada pengguna layanan untuk tidak memberikan uang kepada petugas pelayanan”

5.	Emphaty (Empati)	5.1. Informasi tentang pelayanan mudah diakses	informasi tentang pelayanan yang dipublikasikan pada ruang pelayanan belum lengkap, hanya ada informasi tentang biaya layanan saja. Untuk sarana akses informasi oleh pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuk Linggau telah memiliki website dengan alamat http://pn-LubukLinggau.go.id lalu nomor telpon 0733-321570 dan alamat email pn.LubukLinggau@yahoo.co.id . Peneliti mencoba menghubungi secara langsung nomor telepon tersebut dengan tujuan untuk menanyakan informasi akan tetapi nomor tersebut tidak bisa dihubungi.
	5.2. Petugas pelayanan melayani pengguna layanan dengan ramah dan sopan	semua petugas pelayanan bersikap ramah kepada pengguna layanan, mereka terlihat melayani pengguna dengan senyum tanpa ada yang cemberut.	
	5.3. Pelayanan yang dilakukan tidak diskriminatif	petugas pelayanan tidak bersikap diskriminasi, mereka melayani sesuai dengan kedatangan pengguna layanan. Termasuk ketika ada pengguna layanan yang merupakan teman dari salah satu petugas pelayanan, perlakuan yang diberikan kepada pengguna layanan tersebut sama dengan pengguna layanan lainnya.	

TRANSKRIP WAWANCARA ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGADILAN NEGERI LUBUK LINGGAU

Hari/Tanggal : Senin, 21 Januari 2019
 Tempat : Pengadilan Negeri Lubuk Linggau
 Informan : Fahrudin, SH
 Jabatan : Panitera Pengadilan Negeri Lubuk Linggau

A. Dimensi *Tengibles* (Bukti Langsung)

1. Apakah ruang pelayanan sudah cukup nyaman ?

Ruang tunggu memang kita setting untuk nyaman mungkin, kita sudah sediakan AC disana sebanyak 2 buah masing-masing 2 PK, jadi udaranya sudah cukup sejuk. Kursi dan televisi juga kita sediakan disana untuk digunakan oleh pengguna dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan. Ruang pelayanan juga kita usahakan untuk selalu bersih dan wangi sehingga pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan kami

2. Apakah petugas pelayanan pada saat melayani sudah berpenampilan baik, rapi dan bersih ?

Untuk penampilan petugas pelayanan kita sudah berupaya agar penampilan petugas pelayanan rapi, baik dan menarik. Kita melengkapi petugas pelayanan dengan pakaian yang seragam. Karena jika petugas pelayanan terlihat menarik maka pengguna layanan pun akan merasa nyaman ketika melakukan proses pelayanan

3. Apakah proses pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah dirasa mudah ?

Kita berusaha semaksimal mungkin untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan pelayanan, salah satu langkah yang dilakukan adalah penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dimana dengan metode ini, pengguna layanan cukup datang di ruang pelayanan dengan membawa persyaratan yang diperlukan selanjutnya menunggu hingga proses pelayanan selesai atau dengan kata lain, pengguna layanan hanya mengunjungi satu loket untuk mengurus keperluan mereka

4. Apakah petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas sudah disiplin ?

Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna layanan, kami selaku pimpinan disini telah menetapkan jam layanan yakni mulai pukul 8:00 WIB sampai dengan pukul 16:30, khusus untuk petugas pelayanan kami memberlakukan istirahat secara bergantian sehingga pelayanan tidak terhenti, untuk menjaga kedisiplinan petugas pelayanan kami juga menunjuk 1 orang pejabat sebagai pengawas pelayanan

5. Apakah dalam pelaksanaan pelayanan, Pengadilan Negeri Lubuklinggau menggunakan alat bantu ?

Kita menggunakan alat bantu berupa hardware dan software, untuk hardware kita menggunakan peralatan seperti komputer, printer dan lain sebagainya. Sedangkan software kita menggunakan aplikasi khusus untuk memproses pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan meminimalisir tingkat kesalahan.

B. Dimensi Reliability (Keandalan)

6. Apakah petugas pelayanan sudah cermat dalam melayani pengguna layanan ?

Untuk kecermatan petugas pelayanan, saya rasa sudah cukup cermat ya, hal tersebut terbukti dari sangat jarang petugas pelayanan meminta tandatangan ulang kepada saya selaku pejabat disini dengan alasan salah ketik atau karena ketidaktepatan petugas pelayanan dalam memproses layanan, hal lain juga yang kami lakukan untuk meningkatkan kecermatan petugas pelayanan yakni dengan pemberlakuan ceklist persyaratan layanan

7. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah memiliki standar pelayanan yang jelas ?

Standar pelayanan sudah dibuat pada tahun 2017 tetapi belum diperbaharui lagi, karena ada perubahan peraturan yang mengakibatkan beberapa komponen dari standar pelayanan tersebut harus dirubah, kedepannya hal ini akan menjadi perhatian kami

8. Apakah petugas pelayanan bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?

Semua petugas pelayanan mempunyai kemampuan yang baik dalam mengoperasikan komputer dan peralatan lainnya, pada saat melakukan recruitment petugas pelayanan, kita memang mengutamakan kemampuan komputer mereka, karena untuk memproses permohonan layanan kita sudah menggunakan aplikasi, jadi kalo tidak bisa mengoperasikan komputer tidak dapat kami terima menjadi tenaga kontrak disini, kebetulan hampir semua petugas pelayanan berstatus sebagai tenaga kontrak

C. Dimensi Responsivness (Daya Tanggap)

9. Apakah petugas pelayanan merespon/tanggap terhadap pengguna layanan ?

Sesuai dengan SOP penerimaan pengguna layanan yang hadir di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, Satuan Pengamanan wajib mengucapkan salam dan menanyakan keperluan pengguna layanan, begitu juga dengan petugas pelayanan, penerapan 3S yakni Senyum, Salam, Sapa harus dilakukan sebelum menanyakan keperluan pengguna layanan

10. Apakah petugas pelayanan melayani dengan cepat?

Untuk waktu proses pelayanan, kita berpedoman kepada SOP, kalau tidak salah petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan tidak boleh lebih dari 15 menit

11. Apakah petugas pelayanan mampu menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan ?

Petugas pelayanan berusaha untuk menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, untuk jangka waktu proses penyelesaian layanan, kita kembali lagi berpedoman

kepada Standar Pelayanan dan SOP yang berlaku, setiap jenis layanan jangka waktu atau lamanya proses penyelesaian berbeda-beda, memang belum semuanya tepat waktu, karena banyak kendala dilapangan yang terkadang menghambat, contohnya terjadi pemadaman listrik, hal ini yang paling sering menjadi penyebab petugas bekerja tidak maksimal sehingga tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan

12. Apakah keluhan/komplain dari pengguna layanan semuanya direspon oleh petugas ?

Keluhan atau komplain dari pengguna layanan semuanya akan diterima, tapi belum tentu untuk ditindaklanjuti, karena terkadang pengguna layanan komplain terhadap sesuatu yang sifatnya wajib, misalkan persyaratan harus melampirkan KTP asli sedangkan pemohon layanan tidak membawa KTP yang asli, lalu dia komplain. Keluhan semacam itu tetap kita terima dan langsung kita berikan penjelasan, akan tetapi jika keluhan nya menyangkut hal-hal yang bersifat pelanggaran, misalkan pungli, itu akan ditindaklanjuti. Dilakukan investigasi dan pemeriksaan terhadap terlapor, apabila memang terjadi pelanggaran maka petugas pelayanan akan diberi sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

13. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau memberikan jaminan/garansi penyelesaian layanan tepat waktu ?

Untuk jaminan tepat waktu, kami belum sanggup memberikan jaminan bahwa pelayanan akan selesai tepat pada waktunya sesuai dengan janji yang diberikan, karena kendala yang paling sering kami hadapi adalah pemadaman listrik, mungkin kami bisa menjamin layanan tepat pada waktunya apabila nanti kami sudah memiliki sumber listrik cadangan atau genset

14. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau memberikan jaminan/garansi biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan?

Untuk biaya pelayanan insyaallah kita tidak akan memungut biaya melebihi aturan yang telah ditetapkan pak, kalo masalah biaya bisa saya jamin, karena kami tidak mentolerir tindakan pelanggaran yang berbaur pungutan liar, untuk petugas yang melakukan pugli kita pastikan akan diberikan sanksi

E. Dimensi Emphaty (Empati)

15. Apakah informasi tentang pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan/masyarakat?

Untuk kemudahan akses informasi tentang pelayanan kita mengakui bahwa kita masih belum baik pak, kita sudah mempunyai beberapa sarana untuk memudahkan pengguna layanan mengakses informasi tentang layanan, seperti line telepon, email dan website yang dapat memudahkan pengguna layanan tanpa harus datang langsung ke Pengadilan hanya untuk mendapatkan informasi, tetapi ya itu tadi penggunaan sarananya belum maksimal, jadi informasi tentang pelayanan yang lengkap saat ini hanya bisa didapatkan dari petugas pelayanan

16. Apakah dalam melayani pengguna layanan petugas pelayanan berlaku ramah dan sopan?

Saya rasa sudah cukup ramah ya pak, kita sudah menerapkan budaya pelayanan 3S yaitu senyum, sapa dan salam, jadi pada saat melayani pengguna layanan

petugas wajib mempraktekan hal tersebut, selain itu juga petugas pelayanan selalu diwanti-wanti untuk selalu bersikap ramah kepada pengguna layanan

17. Apakah dalam pelaksanaan layanan petugas pelayanan berlaku diskriminatif/tidak sama memperlakukan pengguna layanan?

Sepertinya tidak ya, dari pimpinan selalu mengingatkan untuk tidak berlaku diskriminatif terhadap pengguna layanan, mereka harus diperlakukan sama, tidak boleh dibeda-bedakan. Baik itu menyangkut teman sendiri, agama, ras, suku semuanya tidak diperbolehkan, jika ada pengguna layanan yang melapor mengenai diskriminasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan dan dapat dibuktikan, oknum tersebut kita pastikan akan diberi sanksi



TRANSKRIP WAWANCARA ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGADILAN NEGERI LUBUK LINGGAU

Hari/Tanggal : Selasa, 22 Januari 2019
 Tempat : Pengadilan Negeri Lubuk Linggau
 Informan : Lingga Presta Nila
 Jabatan : Petugas Pelayanan Pengadilan Negeri Lubuk Linggau

A. Dimensi *Tengibles* (Bukti Langsung)

1. Apakah ruang pelayanan sudah cukup nyaman ?
Saya kira sudah cukup nyaman ya pak, ruangnya sejuk terus juga bersih dan tertata rapi
2. Apakah petugas pelayanan pada saat melayani sudah berpenampilan baik, rapi dan bersih ?
kita berusaha untuk selalu rapi pak, kita menggunakan seragam yang sama dan warna jilbab juga pun diusahakan untuk sama. Dengan penampilan yang rapi, maka akan menambah rasa percaya diri kita pak. Sehingga kita dapat melayani pengguna layanan dengan baik, sebaliknya apabila kita merasa kurang rapi terkadang kita merasa tidak percaya diri yang juga berimbas kepada pelayanan kita terhadap pengguna layanan
3. Apakah proses pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah dirasa mudah ?
Sangat mudah sekali pak, pengguna layanan cukup datang ke disini (PTSP) apapun keperluannya akan dilayani disini.
4. Apakah petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas sudah disiplin ?
Kalo masalah disiplin saya rasa petugas semua sudah disiplin pak, sejak pukul 8:00 WIB kita semua sudah siap menerima permohonan layanan hingga pukul 16:30 WIB
5. Apakah dalam pelaksanaan pelayanan, Pengadilan Negeri Lubuklinggau menggunakan alat bantu ?
Iya pak, kita menggunakan komputer dan beberapa peralatan lainnya.

B. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

6. Apakah petugas pelayanan sudah cermat dalam melayani pengguna layanan ?
Sudah cermat pak, walaupun tidak semua yang kita kerjakan 100% tepat, tapi jika dipresentasikan tingkat kesalahan kita tidak sampai 1 persen.
7. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah memiliki standar pelayanan yang jelas ?
Sudah pak, tapi ada perubahan kalo tidak salah pak.

8. Apakah petugas pelayanan bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?

Bisa lah pak, kalo gak bisa komputer kita gak bisa memproses permohonan pelayanan

C. Dimensi Responsivness (Daya Tanggap)

9. Apakah petugas pelayanan merespon/tanggap terhadap pengguna layanan ?

Sangat respon pak, bahkan kita sudah merespon mereka sejak mereka memasuki pintu.

10. Apakah petugas pelayanan melayani dengan cepat?

Sepertinya cukup cepat ya pak, karena rata-rata kita menyelesaikan layanan dibawah waktu yang telah ditentukan

11. Apakah petugas pelayanan mampu menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan ?

Sebenarnya kita mampu pak, tapi terkadang ada kendala yang tidak bisa kita atasi, sehingga menyebabkan penyelesaian proses layanan tidak tepat waktu

12. Apakah keluhan/komplain dari pengguna layanan semuanya direspon oleh petugas ?

Pasti direspon pak, kita punya yang namanya pengawas pelayanan, dialah yang nantinya menindaklanjuti komplain atau keluhan dari pengguna layanan.

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

13. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau memberikan jaminan/garansi penyelesaian layanan tepat waktu ?

Kita tidak berani pak memberikan jaminan bahwa pelayanan akan selesai tepat pada waktu yang telah dijanjikan, tapi kami semampu mungkin untuk menyelesaikan permohonan layanan tepat pada waktunya

14. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau memberikan jaminan/garansi biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan?

Jaminan/garansi biaya bisa kita berikan pak, insyaallah biaya yang dikenakan kepada pengguna layanan sesuai dengan ketentuan

E. Dimensi Emphaty (Empati)

15. Apakah informasi tentang pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan/masyarakat?

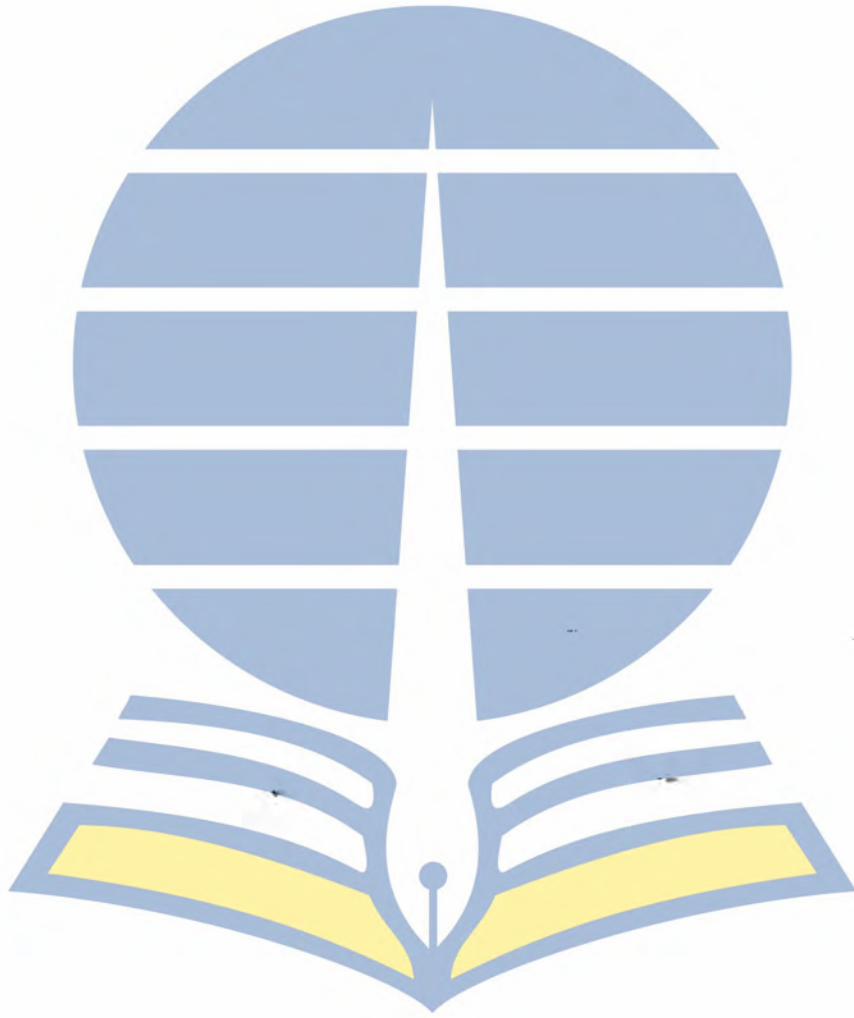
belum pak, informasi tentang pelayanan saat ini hanya bisa didapat dangan cara bertanya kepada petugas pelayanan

16. Apakah dalam melayani pengguna layanan petugas pelayanan berlaku ramah dan sopan?

Kita selalu berusaha untuk ramah dan berlaku sopan kepada pengguna layanan pak, apalagi secara prosedur kami harus menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) kepada pengguna layanan

17. Apakah dalam pelaksanaan layanan petugas pelayanan berlaku diskriminatif/tidak sama memperlakukan pengguna layanan?

Tidak pak, kita tidak boleh bersikap diskriminatif, kalo ada yang berlaku diskriminatif lalu kita dilaporkan, kena sanksi kita pak



TRANSKRIP WAWANCARA ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGADILAN NEGERI LUBUK LINGGAU

Hari/Tanggal : Selasa, 22 Januari 2019
 Tempat : Pengadilan Negeri Lubuk Linggau
 Informan : Rita Sahra
 Jabatan : Petugas Pelayanan Pengadilan Negeri Lubuk Linggau

A. Dimensi *Tengibles* (Bukti Langsung)

1. Apakah ruang pelayanan sudah cukup nyaman ?

Menurut saya sudah cukup nyaman pak, kita punya ruang pelayanan yang cukup besar sehingga dapat menampung pengguna layanan yang cukup banyak. Selain itu, kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan kita selalu terjaga.

2. Apakah petugas pelayanan pada saat melayani sudah berpenampilan baik, rapi dan bersih ?

Insyallah sudah baik pak, dalam bertugas kita selalu berusaha untuk menjaga penampilan agar selalu baik.

3. Apakah proses pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah dirasa mudah ?

Sangat mudah pak, pengguna layanan cukup datang ke PTSP, dari awal sampai selesai akan dilayani disini pak.

4. Apakah petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas sudah disiplin ?

Disini semua petugas pelayanan disiplin pak

5. Apakah dalam pelaksanaan pelayanan, Pengadilan Negeri Lubuklinggau menggunakan alat bantu ?

ya, kami menggunakan alat bantu berupa komputer untuk mengolah data, printer untuk mencetak dokumen dan juga aplikasi proses pelayanan untuk mempermudah proses pencatatan dan mempercepat proses layanan

B. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

6. Apakah petugas pelayanan sudah cermat dalam melayani pengguna layanan ?

semaksimal mungkin kita bekerja dengan cermat dan teliti pak, tapi terkadang situasi dan kondisi petugas juga tidak menentu, misalkan ada petugas yang lagi kurang enak badan sehingga konsentrasinya dalam bekerja juga agak menurun, kendala-kendala seperti itu yang terkadang membuat kita bekerja menjadi kurang teliti

7. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah memiliki standar pelayanan yang jelas ?

Standar pelayanan sudah ada pak, tapi belum diperbaharui, karena ada perubahan aturan

8. Apakah petugas pelayanan bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?

Semua petugas pelayanan bisa menggunakan komputer, dalam memproses permohonan layanan kita menggunakan aplikasi pak, jadi otomatis kita menggunakan komputer

C. Dimensi *Responsivness* (Daya Tanggap)

9. Apakah petugas pelayanan merespon/tanggap terhadap pengguna layanan ?

Kita berusaha untuk selalu tanggap dalam hal melayani pengguna layanan yang datang, hal pertama yang dilakukan adalah mengucapkan salam lalu baru menanyakan keperluannya apa, selanjutnya pengguna layanan diarahkan ke loket yang kosong, tetapi apabila semua loket sedang melayani, maka pengguna layanan diarahkan ke tempat duduk untuk menunggu terlebih dahulu

10. Apakah petugas pelayanan melayani dengan cepat?

dalam melayani pelanggan kita berusaha untuk secepat mungkin pak, akan tetapi, setiap jenis layanan itu perlakuannya berbeda, tapi secara keseluruhan kita melayani tidak boleh lebih dari 15 sesuai dengan SOP yang ada

11. Apakah petugas pelayanan mampu menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan ?

semampu kita, kita menyelesaikan pekerjaan secepat mungkin, sehingga dokumen yang diperlukan oleh pengguna layanan dapat selesai sebelum waktu yang telah ditentukan, memang masih belum semuanya tepat waktu, apalagi untuk beberapa dokumen yang harus ditandatangani oleh Ketua Pengadilan, kendala yang dihadapi terkadang Ketua Pengadilan sedang dinas luar kota sehingga penyelesaian layanan menjadi molor dan kendala lainnya adalah pemadaman listrik, kita belum memiliki genset, jika terjadi pemadaman listrik otomatis pekerjaan menjadi terhambat

12. Apakah keluhan/komplain dari pengguna layanan semuanya direspon oleh petugas ?

semua keluhan dari pengguna layanan pasti akan dicatat lalu diproses oleh pengawas pelayanan

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

13. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau memberikan jaminan/garansi penyelesaian layanan tepat waktu ?

Tidak pak, pimpinan disini belum memberikan jaminan/garansi bahwa pelayanan akan selesai tepat pada waktunya

14. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau memberikan jaminan/garansi biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan?

Bisa dijamin pak, kami tidak akan memungut biaya melebihi aturan yang telah ditetapkan, walaupun memang biaya pelayanannya gratis ya gratis tidak akan ada pungutan biaya, terkadang masih banyak pengguna layanan yang memberi uang

padahal sudah disampaikan bahwa bianya nya gratis. Pernah waktu itu pemberian uangnya dari pengguna layanan sudah kami tolak, malah uangnya diletakkan diatas meja kita terus orangnya langsung pergi, jika terjadi hal semacam itu biasanya kita lapor ke atasan, selanjutnya kalo tidak salah pemberian uang tersebut akan disetor ke negara

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

15. Apakah informasi tentang pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan/masyarakat?

Sesuai dengan tugas kita pak untuk melayani pengguna layanan apabila ada pengguna layanan yang menanyakan informasi tentang pelayanan pasti kami berikan pak

16. Apakah dalam melayani pengguna layanan petugas pelayanan berlaku ramah dan sopan?

Menurut saya kita sudah ramah dan sopan

17. Apakah dalam pelaksanaan layanan petugas pelayanan berlaku diskriminatif/tidak sama memperlakukan pengguna layanan?

Kita tidak pernah membedakan pengguna layanan yang datang kesini, semuanya kami anggap sama



TRANSKRIP WAWANCARA ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGADILAN NEGERI LUBUK LINGGAU

Hari/Tanggal : Rabu, 23 Januari 2019
 Tempat : Pengadilan Negeri Lubuk Linggau
 Informan : Edward Antoni
 Jabatan : Pengguna Layanan

A. Dimensi *Tengibles* (Bukti Langsung)

1. Apakah ruang pelayanan sudah cukup nyaman ?
Tempat pelayanan sudah sangat nyaman ya, udaranya sejuk, ruangnya bersih dan rapi, selain itu juga, tempat duduk untuk menunggu juga nyaman dan yang paling penting adalah keberadaan televisi, karena dengan menonton televisi dapat mengurangi rasa jenuh ketika menunggu giliran untuk dilayani
2. Apakah petugas pelayanan pada saat melayani sudah berpenampilan baik, rapi dan bersih ?
Penampilan petugas pelayanan sudah rapi pak dan juga cantik, jadi cukup betah pak apabila proses pelayanannya memakan waktu yang cukup lama
3. Apakah proses pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah dirasa mudah ?
Sekarang pelayanannya sudah baik, apalagi dengan diterapkannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu, proses pelayanan menjadi lebih mudah, saya termasuk orang yang paling sering menggunakan layanan di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, kalau dulu itu repot pak, kita bisa beberapa kali pindah ruangan hanya untuk mengajukan 1 proses layanan
4. Apakah petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas sudah disiplin ?
Disini petugasnya disiplin pak
5. Apakah dalam pelaksanaan pelayanan, Pengadilan Negeri Lubuk Linggau menggunakan alat bantu ?
iya, mereka menggunakan komputer, lalu printer untuk memproses layanan

B. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

6. Apakah petugas pelayanan sudah cermat dalam melayani pengguna layanan ?
Sepertinya sudah cermat ya pak, saya beberapa kali mengajukan permohonan disini dan tidak pernah terjadi kesalahan
7. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah memiliki standar pelayanan yang jelas ?

kalo standar pelayanan saya tidak tahu, apakah sudah ada atau belum, tetapi jika dilihat dari brosur atau informasi yang disediakan di ruang pelayanan sepertinya belum ada ya

8. Apakah petugas pelayanan bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?

Kalo masalah itu sepertinya semua petugas pelayanan memiliki kemampuan yang baik dalam mengoperasikan komputer, lihat saja sendiri komputer semuanya digunakan oleh petugas pelayanan, kalo ada petugas yang tidak bisa menggunakan komputer, sudah pasti komputernya tidak digunakan

C. Dimensi *Responsivness* (Daya Tanggap)

9. Apakah petugas pelayanan merespon/tanggap terhadap pengguna layanan ?

Iya pak, petugasnya tanggap, ketika melewati pintu masuk saya sudah disambut dan ditanya keperluannya apa

10. Apakah petugas pelayanan melayani dengan cepat?

Cepat kok pak, petugasnya bekerja cepat

11. Apakah petugas pelayanan mampu menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan ?

selama saya mengajukan permohonan pelayanan disini belum pernah terlambat dari waktu yang telah dijanjikan pak, seperti pengurusan perpanjangan penahanan biasanya 2 hari kerja tetapi terkadang hari ini kita masukkan besok sudah bisa diambil

12. Apakah keluhan/komplain dari pengguna layanan semuanya direspon oleh petugas ?

saya belum pernah komplain terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, jadi saya tidak tahu apakah semuanya direspon atau tidak

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

13. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau memberikan jaminan/garansi penyelesaian layanan tepat waktu ?

sepertinya belum ya pak, walaupun saya mengalami keterlambatan dalam proses penyelesaian layanan

14. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau memberikan jaminan/garansi biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan?

oh iya pak, disini biaya yang dipungut sesuai dengan ketentuan, tadi saya baru saja mengambil dokumen yang saya perlukan, saya tidak dikenakan biaya karena memang ketentuannya gratis

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

15. Apakah informasi tentang pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan/masyarakat?

Belum ya pak, saya pernah mencoba mengakses website Pengadilan Negeri Lubuk Linggau untuk mencari informasi tentang persyaratan salah satu layanan,

tapi disana tidak tertera. Selanjutnya saya juga mencoba untuk menghubungi Pengadilan Negeri Lubuk Linggau beberapa kali melalui telpon tapi juga tidak diangkat

16. Apakah dalam melayani pengguna layanan petugas pelayanan berlaku ramah dan sopan?

Petugas pelayanannya lumayan ramah pak

17. Apakah dalam pelaksanaan layanan petugas pelayanan berlaku diskriminatif/tidak sama memperlakukan pengguna layanan?

tidak kok pak, kita diperlakukan sama sih, tidak ada yang dispesialkan



TRANSKRIP WAWANCARA ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGADILAN NEGERI LUBUK LINGGAU

Hari/Tanggal : Rabu, 23 Januari 2019
 Tempat : Pengadilan Negeri Lubuk Linggau
 Informan : Dodon
 Jabatan : Pengguna Layanan

A. Dimensi *Tengibles* (Bukti Langsung)

1. Apakah ruang pelayanan sudah cukup nyaman ?
Sudah pak, ruang pelayanan sudah cukup nyaman, kondisinya bersih rapi dan wangi juga, walaupun ada sedikit yang kurang membuat nyaman adalah meja tempat pelayanannya sangat kecil, ketika ingin mengisi formulir terkadang agak kesulitan
2. Apakah petugas pelayanan pada saat melayani sudah berpenampilan baik, rapi dan bersih ?
Iya, penampilan petugasnya sudah rapih
3. Apakah proses pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah dirasa mudah ?
proses pelayanan cukup mudah ya pak, tidak ribet, kita hanya mengajukan permohonan pada ruangan yang didepan, lalu kita tunggu hingga selesai dan dokumen yang diperlukan juga kita ambil disana
4. Apakah petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas sudah disiplin ?
petugas pelayanan sudah disiplin, ketika jam istirahat, petugas pelayanan masih melayani pengguna layanan dengan baik
5. Apakah dalam pelaksanaan pelayanan, Pengadilan Negeri Lubuklinggau menggunakan alat bantu ?
sepertinya menggunakan ya, itu komputer yang ada di atas meja pelayanan

B. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

6. Apakah petugas pelayanan sudah cermat dalam melayani pengguna layanan ?
Cukup cermat ya pak, sebelum layanan diproses, persyaratan diperiksa oleh petugas pelayanan, saya pernah mengajukan permohonan layanan surat keterangan tidak pernah dipidana, waktu itu foto copy KTP lupa saya lampirkan, lalu petugasnya memberitahukan bahwa ada syarat yang kurang
7. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah memiliki standar pelayanan yang jelas ?
Saya tidak tahu secara pasti, tapi sepertinya belum ada pak, karena kalo ada kan harusnya dipublikasikan disini (ruang pelayanan) sehingga pengguna layanan

dapat mengetahui standar pelayanannya seperti apa, karena itu kan salah satu informasi yang harus diumumkan kepada publik

8. Apakah petugas pelayanan bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?

Kalo kemampuan petugas pelayanan dalam menggunakan komputer dan peralatan lainnya saya rasa sudah baik semua ya pak, beberapa kali saya mengajukan permohonan pelayanan dengan petugas yang berbeda, semuanya diproses menggunakan komputer

C. Dimensi *Responsivness* (Daya Tanggap)

9. Apakah petugas pelayanan merespon/tanggap terhadap pengguna layanan ?

Petugas nya tanggap pak, ketika saya datang kesini selalu disambut dan ditanyakan keperluannya apa, mungkin sedikit yang kurang adalah tidak ada nomor antrian, sehingga kita terkadang tidak tahu kapan kita akan dilayani

10. Apakah petugas pelayanan melayani dengan cepat?

Petugas pelayanan bekerja cukup cepat pak, mungkin sekitar 10 hingga 15 menit prosesnya

11. Apakah petugas pelayanan mampu menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan ?

ya pak, sebagian besar tepat waktu, walaupun terkadang masih belum semuanya tepat waktu

12. Apakah keluhan/komplain dari pengguna layanan semuanya direspon oleh petugas ?

saya tidak tahu pak, karena saya belum pernah komplain

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

13. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau memberikan jaminan/garansi penyelesaian layanan tepat waktu ?

kalo menjamin akan selesai tepat waktu sepertinya tidak ya pak, karena mereka hanya menyampaikan lamanya waktu proses pelayanan sesuai dengan prosedur

14. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau memberikan jaminan/garansi biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan?

Ya pak, biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

E. Dimensi *Empathy* (Empati)

15. Apakah informasi tentang pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan/masyarakat?

Kalo informasi sepertinya masih belum ya pak, karena untuk informasi tentang pelayanan kita harus bertanya kepada petugas pelayanan, seharusnya kan dipublikasikan di ruang pelayanan sehingga kita bisa mengetahui tanpa harus bertanya

16. Apakah dalam melayani pengguna layanan petugas pelayanan berlaku ramah dan sopan?

Petugasnya ramah pak selain itu mereka juga sopan

17. Apakah dalam pelaksanaan layanan petugas pelayanan berlaku diskriminatif/tidak sama memperlakukan pengguna layanan?

Tidak pak, petugasnya tidak diskriminatif, semuanya diperlakukan sama



TRANSKRIP WAWANCARA ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGADILAN NEGERI LUBUK LINGGAU

Hari/Tanggal : Rabu, 23 Januari 2019
 Tempat : Pengadilan Negeri Lubuk Linggau
 Informan : Sri Zuriani
 Jabatan : Pengguna Layanan

A. Dimensi *Tengibles* (Bukti Langsung)

1. Apakah ruang pelayanan sudah cukup nyaman ?
Sudah nyaman pak, tempatnya bersih dan rapi. dan yang paling penting pak menurut saya yang membuat nyaman adalah toiletnya tidak jauh dan toiletnya juga bersih dan wangi. Jadi menurut saya ini sudah cukup nyaman
2. Apakah petugas pelayanan pada saat melayani sudah berpenampilan baik, rapi dan bersih ?
Penampilan petugas sudah rapih pak
3. Apakah proses pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah dirasa mudah ?
Sangat mudah pak, cukup datang kesini (PTSP) lalu akan dilayani hingga selesai
4. Apakah petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas sudah disiplin ?
Kalo disiplin mereka cukup disiplin pak, saya pernah datang ke Pengadilan Negeri Lubuk Linggau pukul 7:30 WIB untuk mengajukan permohonan layanan, tetapi karena jam pelayanan belum dimulai maka saya belum dilayani, petugasnya bilang pelayanan baru dibuka pukul 8, tetapi ketika waktu sudah menunjukkan pukul 8, petugas langsung melayani pengguna layanan yang sudah datang
5. Apakah dalam pelaksanaan pelayanan, Pengadilan Negeri Lubuklinggau menggunakan alat bantu ?
Iya, yang pasti mereka menggunakan komputer, kalo peralatan yang lain saya kurang tahu

B. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

6. Apakah petugas pelayanan sudah cermat dalam melayani pengguna layanan ?
Sudah cermat ya, dilihat dari cara mereka memeriksa berkas tadi, mereka memeriksa dengan sangat teliti semua dokumen persyaratan
7. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau sudah memiliki standar pelayanan yang jelas ?
Kalo untuk itu saya tidak tahu ya, apakah sudah dibuat atau belum

8. Apakah petugas pelayanan bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?
Kalo petugas yang melayani saya tadi dia bisa, kalo yang lain saya kurang tahu

C. Dimensi *Responsivness* (Daya Tanggap)

9. Apakah petugas pelayanan merespon/tanggap terhadap pengguna layanan ?
iya pak, petugasnya merespon dengan baik setiap pengguna layanan yang datang, jika mereka selesai melayani pengguna layanan, mereka dengan cepat melayani pengguna layanan selanjutnya

10. Apakah petugas pelayanan melayani dengan cepat?
Kalo masalah kecepatan sih, sepertinya sudah cepat ya pak, karena ketika saya dilayani, petugas pelayanan itu memang benar-benar fokus mengerjakannya, tidak sambil ngobrol ataupun mengerjakan aktifitas lainnya

11. Apakah petugas pelayanan mampu menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan ?
Saya telah bebrapa kali mengajukan layanan disini, semuanya selesai tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan

12. Apakah keluhan/komplain dari pengguna layanan semuanya direspon oleh petugas ?
Kalau semuanya direspon atau tidak, saya kurang tahu ya pak, tapi saya pernah waktu itu komplain karena dokumen yang saya perlukan dijanjikan selesai 2 hari tapi ketika di hari H saya mau ambil dokumennya ternyata belum selesai, waktu itu komplain saya ditindaklanjuti dengan diberi penjelasan oleh petugasnya bahwa kemarin listrik nya padam sehingga pekerjaan tertunda

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

13. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau memberikan jaminan/garansi penyelesaian layanan tepat waktu ?
Garansi atau jaminan proses layanan tepat waktu belum ada pak, seharusnya ketika ada garansi atau jaminan proses layanan tepat waktu maka akan ada kompensasi ketika proses layanan tidak selesai pada waktunya, seperti di minimarket itu loh pak, ada tulisan "anda akan mendapatkan barang secara gratis apabila kasir tidak memberikan struk", disini sepertinya belum seperti itu

14. Apakah Pengadilan Negeri Lubuk Linggau memberikan jaminan/garansi biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan?
Biaya yang dikenakan sudah sesuai pak, dan petugas juga tidak minta untuk dilebihkan, dulu saya sering secara sukarela saya beri uang untuk petugasnya jajan, terus diterima, tapi kalo sekarang mereka menolak kalo diberi uang

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

15. Apakah informasi tentang pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan/masyarakat?
Sepertinya masih belum ya pak, lihat saja sendiri tidak terlihat informasi tentang syarat, prosesur pelayanan dan lamanya proses pelayanan, yang ada cuma besaran biaya pelayanan saja

16. Apakah dalam melayani pengguna layanan petugas pelayanan berlaku ramah dan sopan?

Semua petugasnya sopan pak dan juga ramah

17. Apakah dalam pelaksanaan layanan petugas pelayanan berlaku diskriminatif/tidak sama memperlakukan pengguna layanan?

Oh tidak, mereka memperlakukan saya sama dengan pengguna layanan lainnya

