

# **KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SECARA ELEKTRONIK : INOVASI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DI PENGADILAN NEGERI KUPANG<sup>1</sup>**

Rizky Aulia Cahyadi  
[www.rizkyauliacahyadi.com](http://www.rizkyauliacahyadi.com)  
E-mail: [rizky.auliacahyadi@gmail.com](mailto:rizky.auliacahyadi@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Pemanfaatan Teknologi Informasi merupakan sebuah amanat dari Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010-2035 yang menetapkan bahwa untuk mempercepat terwujudnya visi Badan Peradilan Yang Agung maka peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan melalui manajemen teknologi dan informasi. Paper ini adalah perwujudan dari upaya untuk membuat sebuah aplikasi survei kepuasan masyarakat secara elektronik agar dapat memudahkan dan mempercepat proses survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kupang. Ukuran dari keberhasilan adalah feedback atau respon dari masyarakat tentang kinerja peradilan, sehingga perubahan mindset terhadap Survei Kepuasan Masyarakat harus dirubah yakni Pengadilan adalah pihak yang berkepentingan terhadap survei tersebut. Bertitik tolak dari hal tersebut maka akses terhadap Survei Kepuasan Masyarakat perlu dipermudah dan perlu dilakukan modernisasi. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu solusi untuk mempermudah akses dan membuka ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi demi mewujudkan visi “Lembaga Peradilan yang Agung”. Model kuesioner yang tepat untuk diterapkan adalah kuesioner elektronik yang dapat mendampingi atau dapat digunakan secara bersama-sama dengan kertas kuesioner yang sudah ada, dapat diakses secara multi-platform, dan ringan untuk digunakan.

Kata Kunci : Inovasi Pengadilan, Survei Elektronik, Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik

## **ABSTRACT**

Utilization of Technology is a mandate of the 2010-2035 Judicial Reform Blueprint which stipulates that to accelerate the realization of the Supreme Court's vision, improving the quality of information services to the public needs to be improved through technology and information management. This paper is a manifestation of the effort to create an electronic community satisfaction survey application in order to facilitate and speed up the process of community satisfaction surveys at the Kupang District Court. The measure of success is the feedback or response from the public about the performance of the judiciary, so that the change in mindset towards the Community Satisfaction Survey must be changed, namely the

---

<sup>1</sup> Paper ini disusun untuk memenuhi tugas akhir magang I Pendidikan dan Pelatihan Calon Hakim, dan telah di presentasikan pada hari Jumat tanggal 7 Desember 2018 di Pengadilan Negeri Kupang

Court is the party with an interest in the survey. Starting from this, access to the Community Satisfaction Survey needs to be made easier and modernization is needed. The use of information technology is one of the solutions to facilitate access and open space for the public to participate in realizing the vision of "Lembaga Peradilan yang Agung". The appropriate questionnaire model to be applied is an electronic questionnaire that can accompany or can be used together with existing questionnaire papers, can be accessed in a multi-platform manner, and is lightweight to use.

Keywords: Court Innovation, Electronic Survey, Electronic Public Satisfaction Survey

## **PENDAHULUAN**

Proses pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat selama ini dilakukan secara konvensional, yaitu dengan membuat kuesioner secara manual pada kertas, kemudian data manual tersebut di input ke dalam komputer untuk dilakukan penghitungan. Proses survei secara konvensional tersebut mempunyai banyak kekurangan antara lain dapat terjadi salah penginputan data dari kertas kuosioner ke komputer, dan rumitnya proses penghitungan hasil survei sehingga dapat memperpanjang waktu proses survei kepuasan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survey Kepuasan Masyarakat di PN Kupang untuk periode tahun 2018 sudah pernah dilaksanakan satu kali, dan ditetapkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat di PN Kupang bertujuan untuk:<sup>2</sup>

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

---

<sup>2</sup> Survey I Kepuasan Pengguna P.N. Kupang Kelas 1 A, 2018:Kupang, Hlm. 2

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:<sup>3</sup>

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dewasa ini perkembangan teknologi dan informasi semakin menuju kepada konsep Konvergensi Teknologi, yaitu penggabungan beberapa fungsi ke dalam suatu *gadget* sehingga penggunaan dan perkembangan *mobile devices* saat ini sangat pesat. Salah satu perkembangan yang dapat dirasakan adalah penggunaan *smartphone* berbasis Android yang saat ini semakin meningkat. Hadirnya aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat yang dibuat dengan memanfaatkan teknologi *mobile platform* akan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat pengguna jasa pengadilan. Pemanfaatan Teknologi Informasi merupakan sebuah amanat dari Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010-2035 yang menetapkan bahwa untuk mempercepat terwujudnya visi Badan Peradilan Yang Agung maka peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan melalui manajemen teknologi dan informasi.<sup>4</sup>

Paper ini adalah perwujudan dari upaya untuk membuat sebuah aplikasi survei kepuasan masyarakat secara elektronik agar dapat memudahkan dan mempercepat proses survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kupang.

---

<sup>3</sup> Huruf C Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

<sup>4</sup> Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010-2035, Mahkamah Agung RI, 2010:Jakarta, Hlm. 11

## PERMASALAHAN

Berdasarkan latar belakang sebagaimana terdapat dalam paragraf di atas, Penulis akan mengangkat pokok permasalahan dalam Paper ini yaitu:

1. Apakah pelaksanaan survei dengan metode konvensional di PN Kupang merupakan metode yang efisien dan efektif?
2. Apakah model kuesioner yang tepat bagi unit organisasi PN Kupang untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat?

## PEMBAHASAN

### 1. Analisis terhadap pelaksanaan survei dengan metode konvensional

Survei Kepuasan Masyarakat di PN Kupang yang menggunakan metode konvensional yaitu menggunakan kertas kuesioner yang dibagikan kepada pengunjung, kemudian data yang diperoleh di input ke komputer dan dihitung secara manual membutuhkan waktu yang cukup lama dan dapat menimbulkan potensi salah input data ke komputer. Survei Kepuasan Masyarakat di PN Kupang yang hanya melalui kertas kuesioner tidak dapat menjangkau pengguna yang lebih luas karena hanya terbatas pada orang-orang yang mendapatkan pembagian kertas kuesioner, sementara pengguna jasa pengadilan saat ini sangat luas baik dari segi jumlah maupun area domisili sehingga dibutuhkan adanya survei kepuasan masyarakat yang dapat diisi dan diakses dari mana saja.

Pengadilan Negeri Kupang adalah instansi pelaksana dari misi Mahkamah Agung untuk memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan bagi masyarakat pencari keadilan, sehingga *core business* dari pengadilan adalah untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Ukuran dari keberhasilan adalah *feedback* atau respon dari masyarakat tentang kinerja peradilan, sehingga perubahan mindset terhadap Survei Kepuasan Masyarakat harus dirubah yakni Pengadilan adalah pihak yang berkepentingan terhadap survei tersebut. Bertitik tolak dari hal tersebut maka akses terhadap Survei Kepuasan Masyarakat perlu dipermudah dan perlu dilakukan modernisasi. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu solusi untuk mempermudah akses dan membuka ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi demi mewujudkan visi “Lembaga Peradilan yang Agung”. Penulis sadar sepenuhnya bahwa suatu perubahan tidak perlu dilakukan secara langsung dan seketika, sehingga sasaran dan tujuan dalam paper ini

adalah menciptakan sebuah model survei kepuasan masyarakat elektronik yang dapat digunakan secara paralel atau bersama-sama dengan survei yang sudah ada.

## **2. Alternatif Model Pemecahan Masalah**

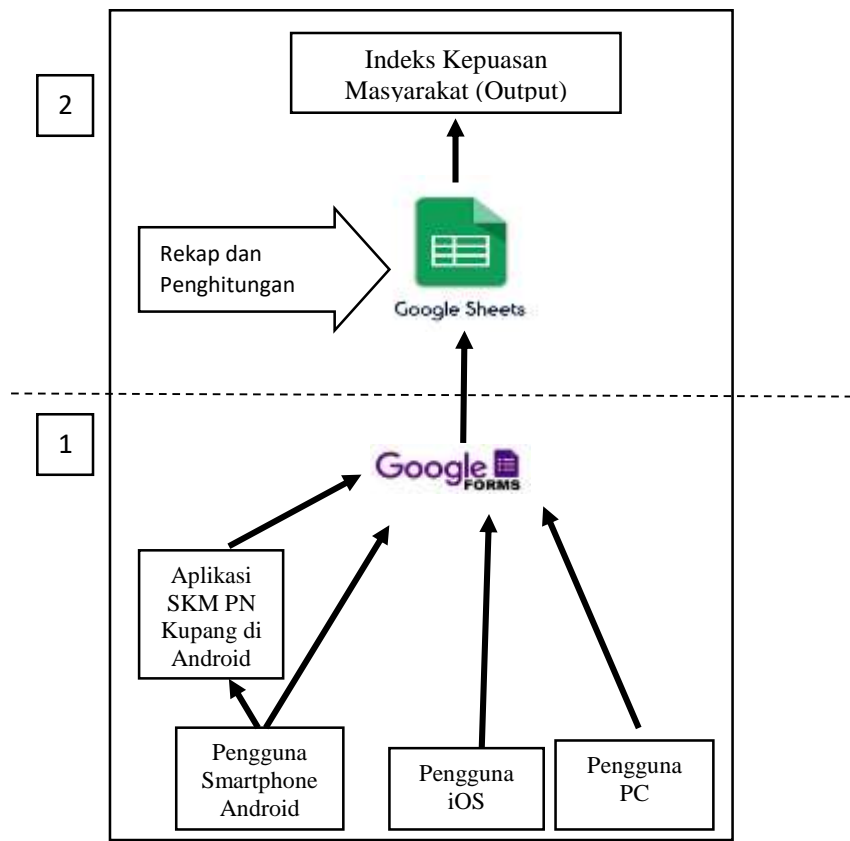
Berdasarkan analisa Penulis terhadap permasalahan yang diangkat tersebut, kriteria kuesioner survei kepuasan masyarakat secara elektronik yang ideal adalah:

- a) Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik di PN Kupang harus dapat digunakan secara bersamaan dengan kertas kuesioner yang sudah ada, artinya tidak merubah kertas kuesioner tetapi sebagai pendamping dari kertas kuesioner.
- b) Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik di PN Kupang harus dapat digunakan *multi platform*, artinya dapat digunakan di smartphone dengan sistem operasi Android, iOS, dan dapat digunakan di Desktop (PC).
- c) Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik di PN Kupang harus ringan dan mudah diakses, serta tidak memberikan beban tambahan kepada server PN Kupang.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan dalam paragraf di atas, Penulis mengobservasi apa saja model-model pemecahan masalah yang sebelumnya sudah terdapat di pengadilan atau di tempat lain. Penulis menemukan di Pengadilan Negeri Wates sudah menerapkan Survei Kepuasan Masyarakat secara elektronik yang dipublikasikan dalam Google Play Store, aplikasi tersebut menurut Penulis sudah cukup baik tetapi hanya dapat digunakan untuk platform Android dan memiliki ukuran yang cukup besar yaitu 13 MegaByte sehingga tidak memenuhi kriteria ideal yang diharapkan.

Penulis kemudian beralih mencari kepada model form elektronik yang saat ini juga sudah dikenal secara luas yang dirilis oleh Google yaitu Google Form. Google Form merupakan form elektronik yang dapat dikustomisasi, terhubung dengan Google Drive dan dapat memberikan output yang dikoneksikan dengan Google Spreadsheet sebagaimana terlihat dalam diagram alur rancangan survei kepuasan masyarakat di bawah ini.

### 3. Rancangan Survei Kepuasan Masyarakat secara elektronik di PN Kupang



Keterangan:

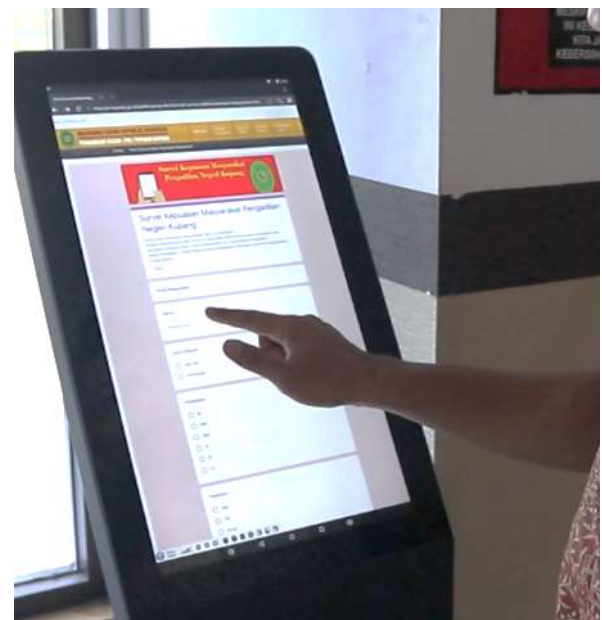
1. Pengguna dapat mengakses Survei Kepuasan Masyarakat PN Kupang dengan menggunakan link Google Form yang sudah disiapkan. Khusus untuk pengguna smartphone Android dapat juga melakukan instalasi terhadap aplikasi android SKM PN Kupang dan mengisi survei dari aplikasi tersebut.
2. Data yang sudah dikumpulkan dari Google Form akan di export ke dalam Google Spreadsheet sehingga rekapitulasi hasil kuesioner survei dapat dihitung.

Rancangan Survei Kepuasan Masyarakat di atas, telah memenuhi kriteria ideal dari survei kepuasan masyarakat secara elektronik yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat menyesuaikan bentuknya sesuai dengan kertas kuesioner secara manual, sehingga dapat digunakan bersama-sama dengan kertas kuesioner;

- b. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut dapat digunakan *multi platform*, karena dapat dibagikan melalui link URL yang dapat dibuka dari *smartphone* maupun dari browser PC. Sedangkan khusus untuk pengguna *smartphone android* dapat mengakses melalui aplikasi khusus yang tersedia di Google PlayStore;
- c. Survei Kepuasan Masyarakat dengan Google Form tidak memberikan beban kepada server PN Kupang, karena menggunakan media penyimpanan *cloud based* yaitu Google Drive.

Dengan terpenuhinya indikator-indikator ideal sebagaimana tersebut diatas, maka kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat secara elektronik yang dapat mendampingi kertas kuesioner di PN Kupang dapat terwujud sebagaimana ilustrasi dibawah ini:



Kuesioner Survei secara elektronik yang dapat digunakan secara paralel atau bersama-sama dengan kertas kuesioner manual, dapat juga diakses melalui kiosk secara langsung di Pengadilan Negeri Kupang

Dapat di akses di : <https://pn-kupang.go.id/publik/survey-ikm/formulir-survey-indeks-kepuasan-masyarakat.html>

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Metode Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan kertas kuesioner tidak efektif dan efisien karena ada potensi salah input data ke komputer, tidak dapat menjangkau pengguna yang lebih luas, dan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pelaksanaannya.
2. Model kuesioner yang tepat untuk diterapkan adalah kuesioner elektronik yang dapat mendampingi atau dapat digunakan secara bersama-sama dengan kertas kuesioner yang sudah ada, dapat diakses secara *multi-platform*, dan ringan untuk digunakan.

### **Saran**

Berdasarkan pembahasan pada Paper ini, maka Penulis memberikan saran yaitu perlu dibuatnya kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat secara elektronik untuk Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Kupang dengan memanfaatkan aplikasi Google Form yang disesuaikan dengan kebutuhan PN Kupang.

### **References**

Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010-2035, Mahkamah Agung RI, 2010 : Jakarta.

Survey I Kepuasan Pengguna P.N. Kupang Kelas 1 A, 2018 : Kupang.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.