

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**



**PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL  
SEPTEMBER 2019**

**LEMBAR PENGESAHAN****LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**Disahkan di KUALA TUNGKAL  
Pada Hari 2 September 2019

Management Reprerentative,

Ketua Tim Survei,

RACHMAWATY, S.H., M.H.  
NIP. 19730909 200003 2 003EDI SANTOSO, S.H  
NIP. 19811103 200805 1 001

Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal,

ANDI HENDRAWAN, S.H., M.H.  
NIP. 19770619 200112 1 001

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Kelas II KUALA TUNGKAL mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini kembali dilakukan perperiodik dan berkesinambungan untuk kembali mendapatkan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas II KUALA TUNGKAL, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Kelas II KUALA TUNGKAL dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kelas II KUALA TUNGKAL.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

KUALA TUNGKAL, September 2019

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data .....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>7</b>
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin .....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) .....</b>	<b>10</b>
A. Persyaratan .....	10
B. Prosedur .....	11
C. Waktu Pelayanan .....	12
D. Biaya/Tarif .....	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	15
F. Kompetensi Pelaksana .....	16
G. Perilaku Pelaksana .....	17
H. Maklumat Pelayanan .....	18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	19
J. Hasil Survey Kualitatif.....	21

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>22</b>
A. Kesimpulan.....	22
B. Rekomendasi.....	23
RUJUKAN .....	24
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	25

**DAFTAR TABEL**

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan .....	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur .....	7
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	8
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	9
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Kelas II KUALA TUNGKAL .....	10
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Persyaratan.....	11
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Prosedur .....	12
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	13
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	14
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	15
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	16
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	17
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan.....	18
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	20

**DAFTAR GAMBAR**

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Persyaratan.....	11
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Prosedur .....	12
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	13
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	14
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	15
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	17
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	18
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan.....	19
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	20

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

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

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



pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Kuala Tungkal melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL

### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2019.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, Advokat, dan lain-lain. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

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

#### **C. Variabel Pengukuran IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### 3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### 8. Maklumat Pelayanan

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

### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN KUALA TUNGKAL ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	15-21	7	7
2	21-30	17	17
3	31-40	46	46
4	41-50	25	25
5	51-60	5	5
6	61>	0	0
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-41 tahun (46 %).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	69	69
2	Perempuan	26	26
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	5	5
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (69 %).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD - SLTP	11	11
2	SLTA	66	66
3	D4	3	3
4	S1	13	13
5	S2	1	1
6	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	6	6
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA masing – masing sebanyak 66 orang (66 %).

#### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PELAJAR/MHS	13	13
2	PEDAGANG	15	15
3	WIRASWASTA	28	28
4	PNS	8	8
5	IRT	8	8
6	HONORER	10	10
7	PETANI	13	13
8	ADVOKAT	5	5
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama (28 %).



## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL masih berada diangka **82.91** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,25 s/d 100). Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di PN Kelas II KUALA TUNGKAL

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.308	Sangat Baik	4
2	Prosedur	3.264	Sangat Baik	6
3	Waktu Pelayanan	3.121	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	3.231	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.824	Sangat Baik	1
6	Kompetensi Pelaksana	3.484	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3.002	Sangat Baik	9
8	Maklumat Pelayanan	3.264	Sangat Baik	5
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.330	Sangat Baik	3

#### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.308 berada pada interval skor : 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan

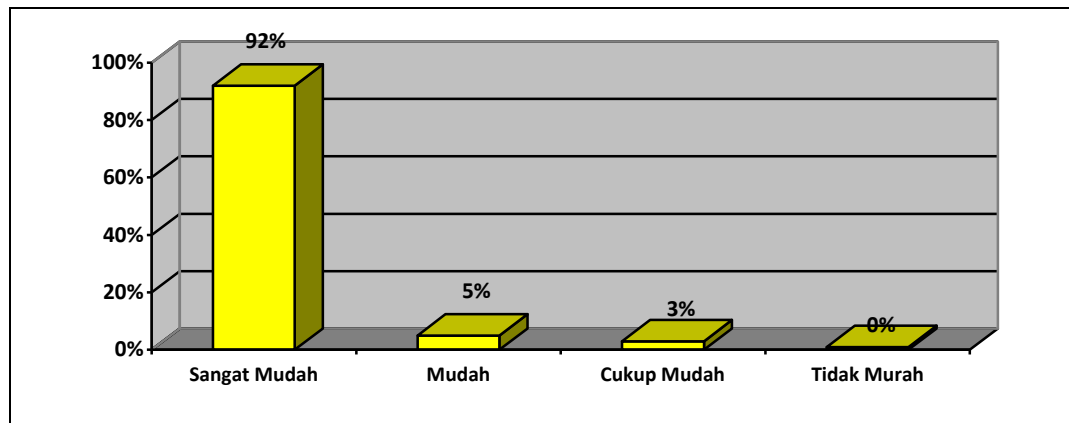
masyarakat pengguna layanan pengadilan negeri kuala tungkal untuk priode kali ini ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	4	4,762
2.	Mudah	3	47	57,14
3.	Kurang Mudah	2	32	38,1
4.	Tidak Mudah	1	1	1,19
Jumlah			84	100,0

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



Gambar 1.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Persyaratan

## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.264 berada pada interval skor : 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan

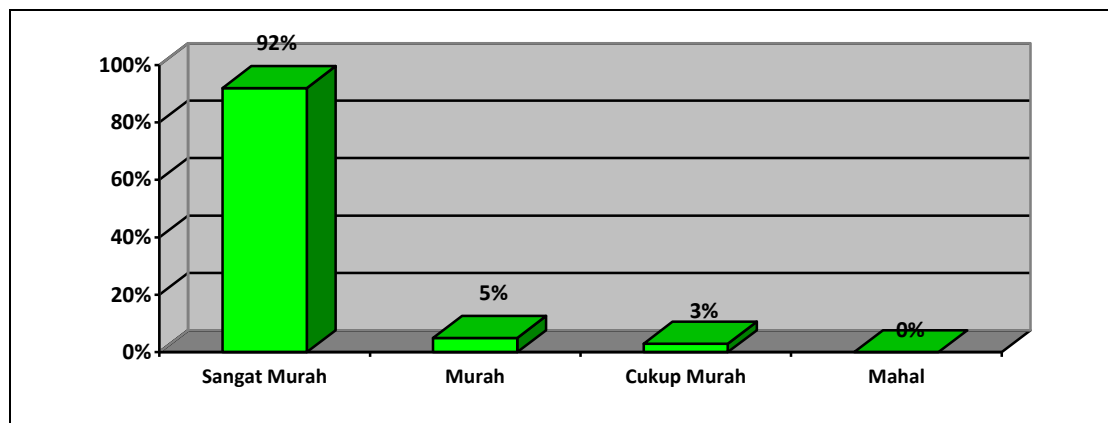
pengadilan, ruang lingkup prosedur juga masih berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	9	10,71
2.	Baik	3	56	66,67
3.	Cukup Baik	2	18	21,43
4.	Tidak Baik	1	1	1,19
Jumlah			84	100,0

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



Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Prosedur

### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.121 berada pada interval skor : 3,26 – 3,40 kategori “sangat baik”. Dengan demikian persepsi masyarakat

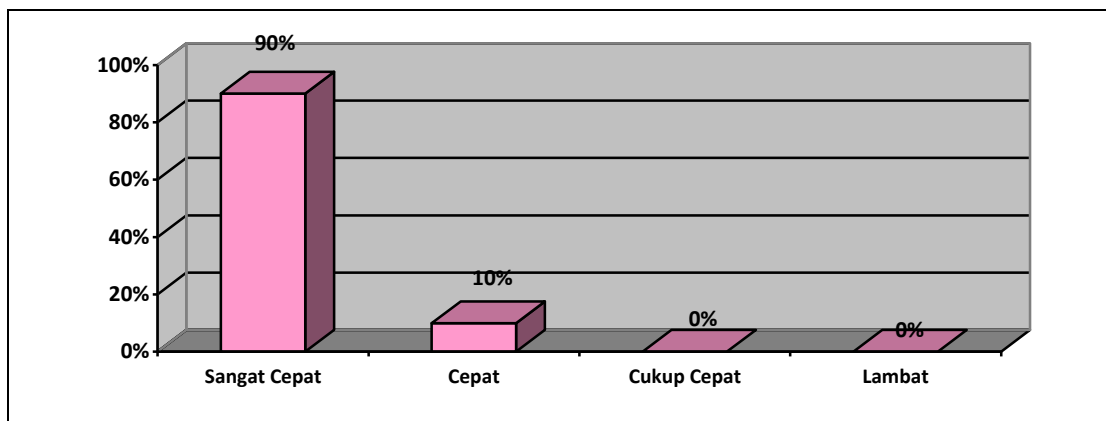
terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan ada berada pada kategori sangat baik dan ada peningkatan persepsi masyarakat dari survey yang dilakukan sebelumnya;

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

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	5	4	4,76
2.	Cepat	1	34	40,48
3.	Cukup Cepat	0	37	44,05
4.	Lambat	0	9	10,71
Jumlah			84	100,0

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



Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

#### D. Biaya/Tarif

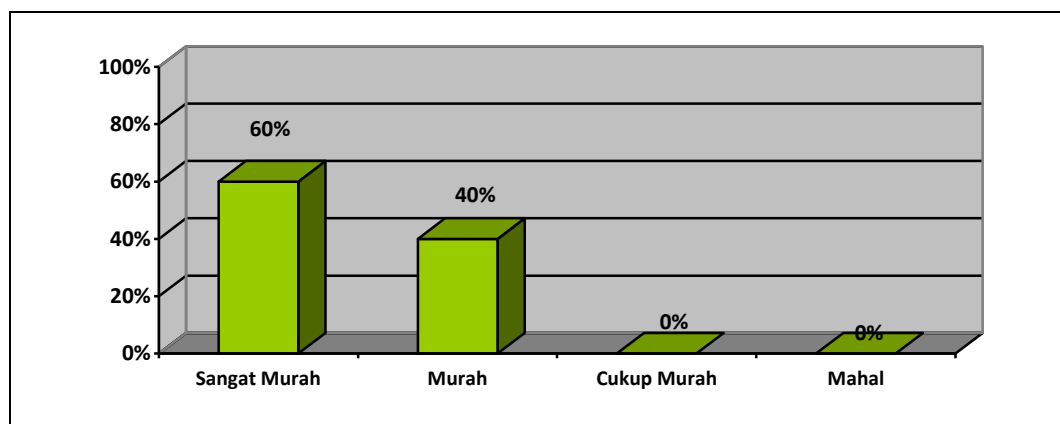
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.231 berada pada interval skor : 3,26 – 3,41 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik. dan ada peningkatan persepsi masyarakat dari survey yang dilakukan sebelumnya;

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

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Murah	6	4	5,952
2.	Murah	1	34	40,48
3.	Cukup Murah	0	37	47,62
4.	Mahal	0	9	5,952
Jumlah			84	100,0

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



Gambar 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

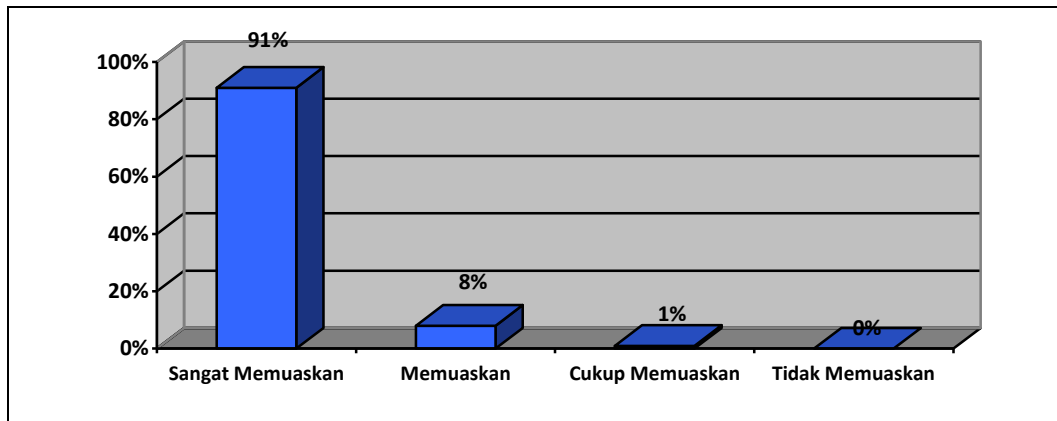
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.824 berada pada interval skor : 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan juga masih berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	7	7	5,952
2.	Memuaskan	2	34	40,48
3.	Cukup Memuaskan	1	40	47,62
4.	Tidak Memuaskan	0	5	5,952
		Jumlah	84	100,0

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



Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

#### F. Kompetensi Pelaksana

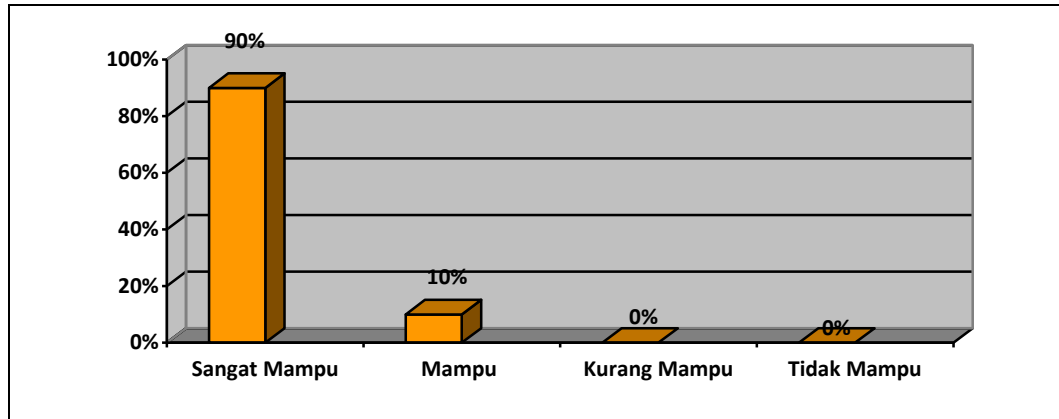
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.484 berada pada interval skor : 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada juga masih berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	6	6	5,952
2.	Mampu	1	39	46,43
3.	Kurang Mampu	0	36	42,86
4.	Tidak Mampu	0	4	4,762
Jumlah			84	100,0

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



Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.022 berada pada interval skor : 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana juga masih berada pada kategori sangat baik.

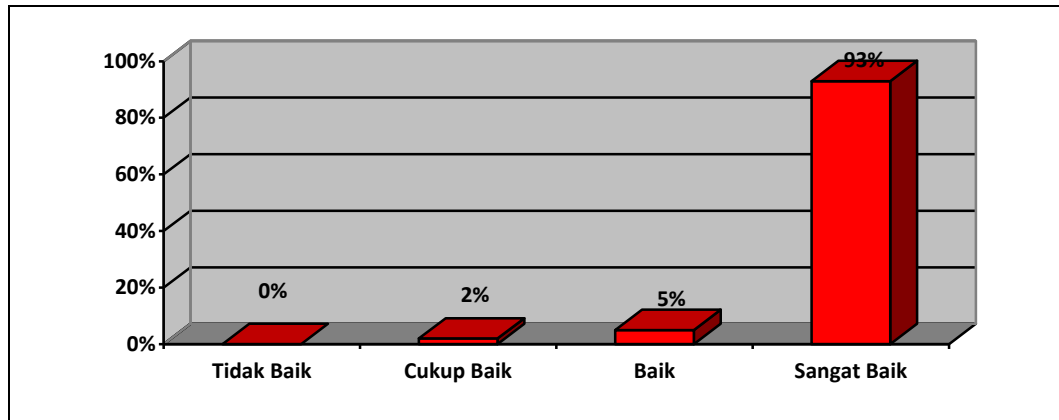
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	10	11,9
2.	Baik	1	66	78,57
3.	Cukup Baik	0	6	7,14
4.	Tidak Baik	0	0	2,38
Jumlah			84	100,0



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



Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

#### H. Maklumat Pelayan

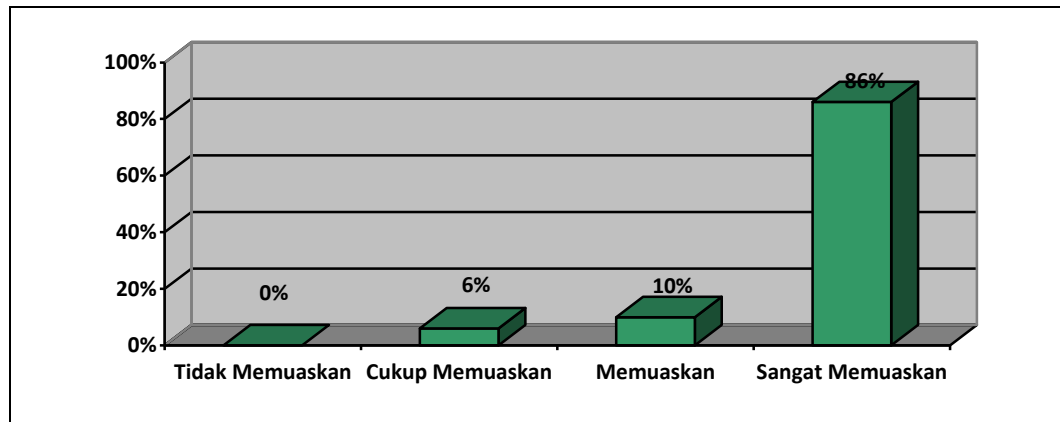
Maklumat Pelayan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayan sesuai dengan standar pelayan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.264 berada pada interval skor : 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	5	5	5,95
2.	Memuaskan	1	45	53,57
3.	Cukup Memuaskan	0	33	39,28
4.	Tidak Memuaskan	0	1	1,19
		Jumlah	84	100,0

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



Gambar 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

#### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

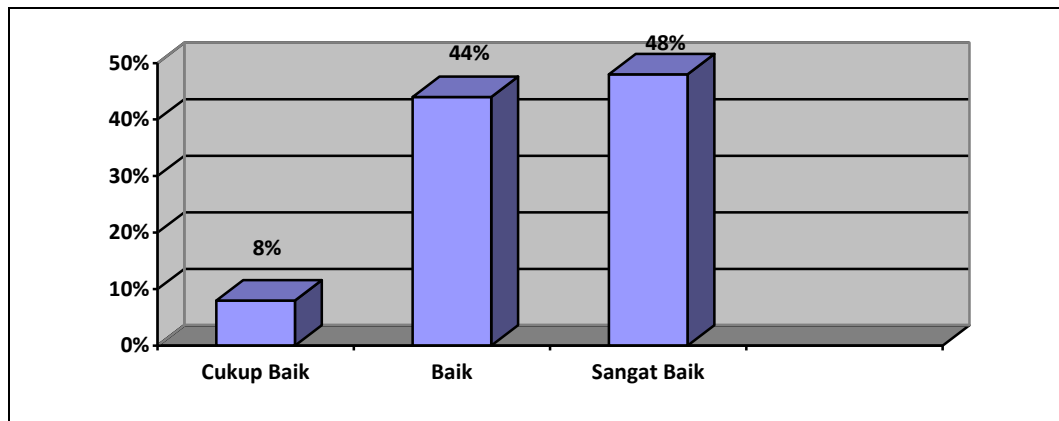
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.30 berada pada interval skor : 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	7	72	48%
2	Baik	1	66	44%
3	Cukup Baik	0	12	8%
4	Tidak Baik	0	0	0%
Jumlah			84	100,0

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



Gambar 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN KUALA TUNGKAL  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan PN Kelas II KUALA TUNGKAL, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Yang perlu dirubah yaitu mengenai waktu sidang supaya lebih dipercepat agar tidak lama menunggunya;
2. Untuk tetap mempertahankan Pelayanan yang Prima;
3. Meskipun sudah baik tetap tingkatkan pelaksanaan melayani masyarakat;
4. Perilaku pegawai agar lebih ramah dan cekatan dalam mengemban tugas;
5. Jangan ada Pungli di Pengadilan Negeri

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal masih berada pada angka **82.91** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL berada pada kategori kurang SANGAT BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL pada kategori SANGAT BAIK
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL pada kategori SANGAT BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Perilaku pelaksana.” disusul ruang lingkup “Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan”, dan “Kompetensi Pelaksana”.

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kelas II KUALA TUNGKAL, hendaknya secara terus menerus meningkatkan pelayanannya.

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

1. Untuk jadwal persidangan perkara Pidana dan perkara Perdata agar Majelis Hakim dapat memulai persidangan sesuai dengan jadwal persidangan yang telah ditetapkan agar pencari keadilan terlayani dengan baik dan tepat waktu;
2. Untuk Pelayanan masyarakat seperti Permohonan Ijin Penyitaan, Pengeledahan, Penahanan, Pendaftaran Badan Hukum dan lainnya, telah dilakukan melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sehingga dari sisi waktu tidak lagi menjadi kendala dan hendaknya terus ditingkatkan;
3. Untuk tetap memberikan Pelayanan yang Prima terhadap Pencari Keadilan hendaknya para Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) senantiasa memberikan pelayanan dengan 3S (Senyum, Sapa, Salam);
4. Segala biaya yang dikeluarkan oleh para pihak Pencari Keadilan dalam setiap tingkat proses perkara makin transparan dan akuntabel serta disesuaikan dengan kemampuan masyarakat Pencari Keadilan;

**RUJUKAN:**

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

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

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN.**



Nomor Kuesioner :  (diisi petugas)

## **DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL**

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan  
Pengadilan Negeri KUALA TUNGKAL**

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Kuala Tungkal,     Agustus 2019

**Tim Survei**

**IDENTITAS RESPONDEN**

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

**PETUNJUK :**

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner  
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

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

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

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar PN KUALA TUNGKAL bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---



---



---



---



---



---