

PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB

Jl. K.K. Singawinata No. 101 Purwakarta
Telp. (0264) 8222014 - Fax. (0264) 200830
Web: <http://pn-purwakarta.go.id>
Email: info@pn-purwakarta.go.id

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB

Berdasarkan
Surat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014



**PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB
DESEMBER 2017**



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB

Berdasarkan
Surat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Purwakarta
Pada hari Senin, 4 Desember 2017

Management Representative,

Dadi Rachmadi, SH., MH.
NIP 196407291988111001

Ketua Tim Survei,

NOFITA DWI WAHYUNI, SH., MH.
NIP 197811252002122002

Ketua Tim Penjaminan Mutu
Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB,

Lindawaty Simanihuruk, SH., MH.
NIP 196305251992122001

KATA PENGANTAR

Dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB mengadakan survei yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB diambil dengan metode kuisisioner. Indeks Kepuasan Masyarakat diartikan bahwa kepuasan pelanggan saat ini terkait kualitas pelayanan dapat dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan.

Pelaksanaan dan laporan survei ini, masih memerlukan masukan berupa kritik dan saran agar ke depan pelaksanaan dan laporan survei dapat lebih baik lagi sehingga bermanfaat bagi berbagai pihak, di satu sisi bermanfaat bagi segenap warga Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB dan di sisi lain bermanfaat bagi masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB.

Terima kasih.

Purwakarta, 4 Desember 2017

Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	3
A. Metode Survei.....	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Variabel Pengukuran IKM	3
D. Teknik Analisis Data	4
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	5
A. Umur	5
B. Jenis Kelamin.....	5
C. Pendidikan Terakhir	5
D. Pekerjaan Utama	6
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	7
A. Persyaratan.....	7
B. Prosedur	8
C. Waktu Pelayanan.....	9
D. Biaya/Tarif.....	10
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	11
F. Kompetensi Pelaksana	12
G. Perilaku Pelaksana	13
H. Maklumat Pelayanan	14
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	15
J. Hasil Survey Kualitatif	17
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	18
A. Kesimpulan	18
B. Rekomendasi	18
RUJUKAN	20
LAMPIRAN.....	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan.....	4
Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Umur	5
Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	5
Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	5
Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	6
Tabel 6. Rerata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Purwakarta Kelas IB	7
Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Persyaratan	8
Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Prosedur.....	9
Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	10
Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Biaya/Tarif	11
Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	12
Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.....	13
Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana.....	14
Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan	15
Tabel 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	16

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB	8
Diagram 2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Prosedur	9
Diagram 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	10
Diagram 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Biaya/Tarif	11
Diagram 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	12
Diagram 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	13
Diagram 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	14
Diagram 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan	15
Diagram 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik, badan peradilan, termasuk lembaga peradilan umum, saat ini dituntut melayani secara maksimal kepada masyarakat pengguna pengadilan. Harus diakui, saat ini pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga peradilan umum belum memenuhi ekspektasi atau harapan masyarakat pencari keadilan secara maksimal.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan badan peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun wibawanya melalui berbagai kebijakan pembaruan demi terwujudnya peradilan yang agung. Arah kebijakan Mahkamah Agung Republik Indonesia tertuang secara tegas dan eksplisit di dalam Cetak Biru (*Blue print*) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Di dalam Cetak Biru ini, sudah tegas ditetapkan visi dan misi badan peradilan sebagai acuan dan landasan utama bagi lembaga peradilan dalam mewujudkan harapannya tadi.

Salah satu strategi Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam upaya mewujudkan harapan dan cita-cita itu adalah mereformasi birokrasi di lingkungan badan peradilan umum, Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia, telah dan sedang mengakreditasi setiap Satker yang ada di seluruh Indonesia, yang salah satu cara dan mekanisme untuk mengetahui sejauh mana ekspektasi masyarakat pencari keadilan telah terpenuhi atau belum adalah dengan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat pengguna pengadilan.

Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB melakukan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB ini dilaksanakan pada bulan Desember 2017.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB, antara lain :

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

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB, antara lain pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, mahasiswa, dan masyarakat luas. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling.

B. Teknik Pengumpulan Data

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

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat pilihan 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 Purwakarta 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	18-30	27	27,00
2	31-40	43	43,00
3	41-50	17	17,00
4	51-60	10	10,00
5	61>	3	3,00
Jumlah		100	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun (43,00%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	72	72,00
2	Perempuan	28	28,00
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0,00
Jumlah		100	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki (72,00%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0,00
2	SD	3	3,00
3	SMP	9	9,00
4	SLTA	35	35,00
5	Diploma	7	7,00
6	Sarjana	36	36,00
7	Pascasarjana	10	10,00
8	Tidak mencantumkan Pendidikan Terakhir	0	0,00
Jumlah		100	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Sarjana (36,00%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	7	7,00
2	TNI/Polri	4	4,00
3	Pegawai Swasta	20	20,00
4	Wiraswasta/Usahawan	16	16,00
5	Petani/Nelayan	0	0,00
6	Pedagang	2	2,00
7	Pelajar/Mahasiswa	2	2,00
8	Lainnya	49	49,00
Jumlah		100	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan utama Lainnya (49,00%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 (seratus) angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB sebesar 73,02%, berada pada kategori “Baik” (pada interval 62,51 s/d 81,25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu PN Purwakarta Kelas IB yang telah ditetapkan sebesar 80%. Hasil tersebut masih berada di bawah sasaran mutu yang ditetapkan PN Purwakarta Kelas IB .

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6. Rerata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Purwakarta Kelas IB

No	Ruang Lingkup	Rerata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	2,90	Baik	5
2	Prosedur	3,01	Baik	3
3	Waktu Pelayanan	2,81	Baik	7
4	Biaya/Tarif	2,80	Baik	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,88	Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,06	Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,07	Baik	1
8	Maklumat Pelayanan	2,79	Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,97	Baik	4

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,90 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	11	11,00
2	Mudah	3	69	69,00
3	Cukup Mudah	2	19	19,00
4	Tidak Mudah	1	1	1,00
Jumlah			100	100

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



Diagram 1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB 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 3,01 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	17	17,00
2	Baik	3	67	67,00
3	Cukup Baik	2	16	16,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			100	100,00

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

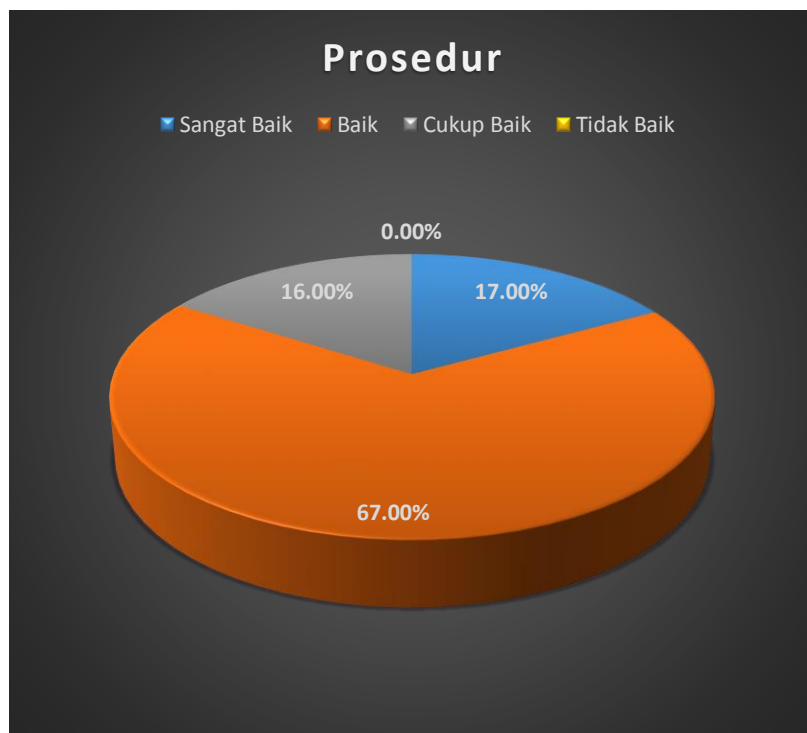


Diagram 2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Prosedur

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,81 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	12	12,00
2	Cepat	3	59	59,00
3	Cukup Cepat	2	27	27,00
4	Lambat/Lama	1	2	2,00
Jumlah			100	100,00

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

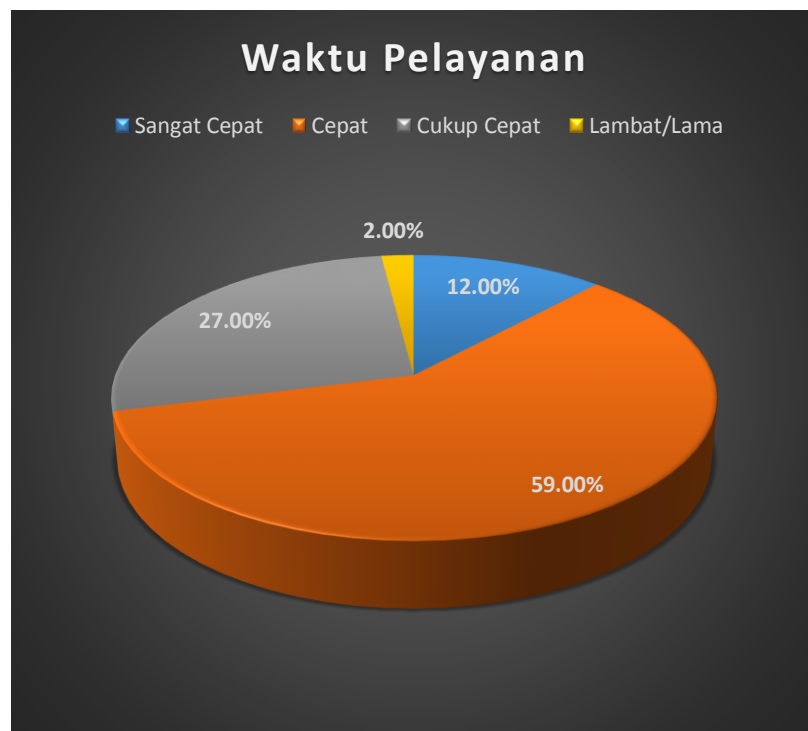


Diagram 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,80 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Murah	4	8	8,00
2	Murah	3	66	66,00
3	Cukup Murah	2	24	24,00
4	Mahal	1	2	2,00
Jumlah			100	100,00

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

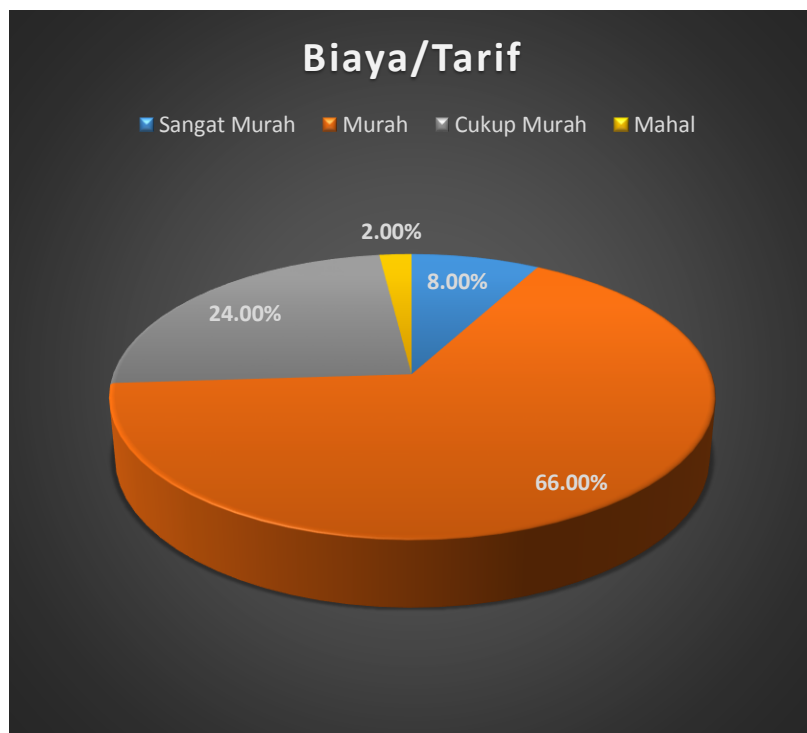


Diagram 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,88 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori 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 Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Memuaskan	4	15	15,00
2	Memuaskan	3	59	59,00
3	Cukup Memuaskan	2	25	25,00
4	Tidak Memuaskan	1	1	1,00
Jumlah			100	100,00

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

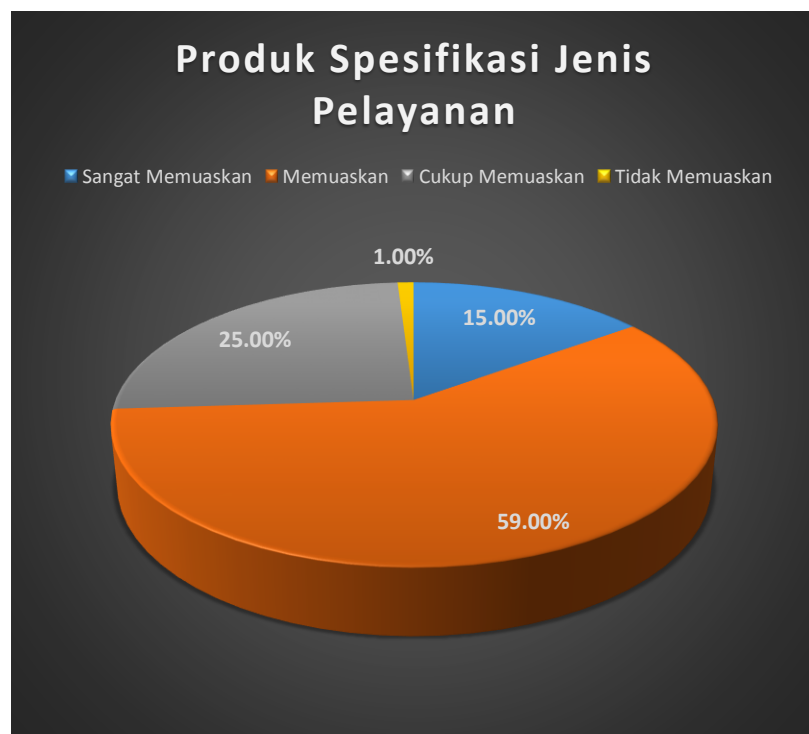


Diagram 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 3,06 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori 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 Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Mampu	1	1	1,00
2	Cukup Mampu	2	4	4,00
3	Mampu	3	83	83,00
4	Sangat Mampu	4	12	12,00
Jumlah			100	100,00

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



Diagram 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,07 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	22	22,00
2	Baik	3	64	64,00
3	Cukup Baik	2	13	13,00
4	Tidak Baik	1	1	1,00
Jumlah			100	100,00

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



Diagram 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,79 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat

pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Memuaskan	4	8	8,00
2	Memuaskan	3	65	65,00
3	Cukup Memuaskan	2	25	25,00
4	Tidak Memuaskan	1	2	2,00
Jumlah			100	100,00

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

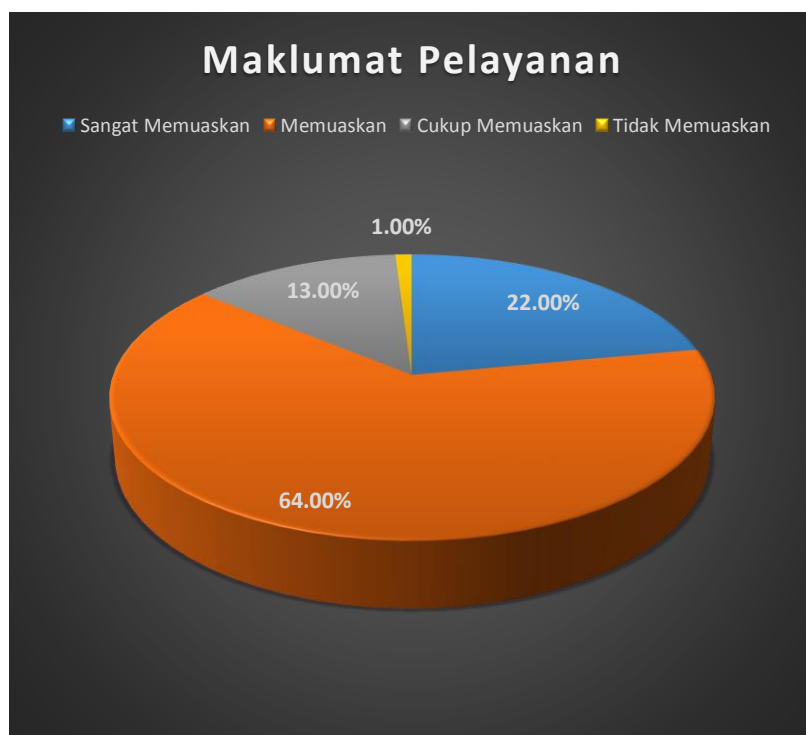


Diagram 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

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 2,97 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori

“baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	19	19,00
2	Baik	3	59	59,00
3	Cukup Baik	2	22	22,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			100	100,00

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

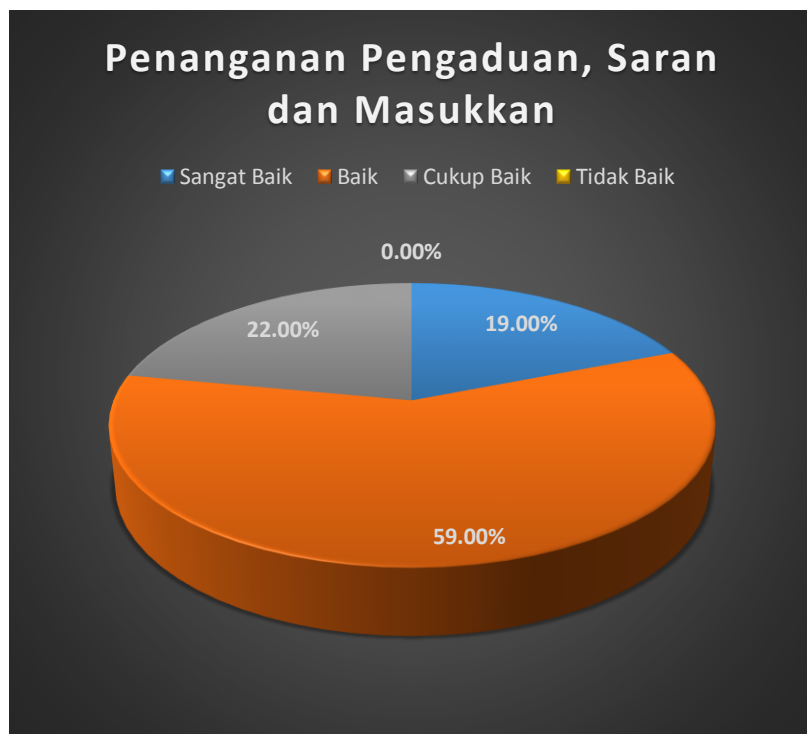


Diagram 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini adalah hasil rangkuman yang diperoleh dari saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran dari responden yang telah dirangkum guna peningkatan kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB, antara lain:

1. Jadwal persidangan yang kadang-kadang masih ada yang tidak tepat waktu, namun hal ini disebabkan oleh faktor lambatnya hadir para pihak maupun Saksi-saksi dan termasuk Jaksa Penuntut Umum;
2. Perlu membenahi dan melengkapi fasilitas fisik kantor, antara lain sarana tempat duduk di ruang tunggu yang belum memadai jumlahnya.
3. Perlu koordinasi pengadilan dengan Polres Purwakarta dan Kejaksaan Negeri Purwakarta lebih ditingkatkan.

Dari hasil surevey tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB masih perlu membenahi dirinya, khususnya menyangkut penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana yang sudah dirangkum di atas, agar gedung pengadilan dapat mencerminkan eksistensinya sebagai Pengadilan Negeri Kelas IB.

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 Purwakarta Kelas IB sebesar 73,02% dan berada pada kategori baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “perilaku pelaksana” disusul ruang lingkup “kompetensi pelaksana”, dan “prosedur”.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada maklumat pelayanan, biaya/tarif, dan waktu pelayanan. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik.

Ruang lingkup yang lain, seperti produk spesifikasi jenis pelayanan, persyaratan, penanganan pengaduan, saran dan masukan juga perlu ditingkatkan.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
 - Penyelesaian perkara tepat waktu
 - Tepati jadwal / materi persidangan
 - Mengupdate setiap waktu perkembangan persidangan/perkara
2. Untuk Bagian Umum :
 - Perbaiki layanan meja informasi dan peningkatan fasilitas penunjang
3. Untuk Bagian Perdata :
 - Untuk menekankan agar setiap Panitera Pengganti lebih bertanggungjawab lagi dalam menyelesaikan minutasi
4. Untuk bagian Pidana :
 - Meningkatkan kordinasi dengan Kepolisian Resort Purwakarta, khususnya dalam hal ijin-ijin penyitaan atau penggeledahan.

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 16 Tahun 2014 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



**KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI
PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB**

**BERDASARKAN
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 16 TAHUN 2014**

1. Isilah daftar pertanyaan di bawah ini dengan jujur dengan cara menyilang (X) di huruf jawaban.
2. Jawaban saudara akan bersifat rahasia dan menjadi bagian dari evaluasi.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
(harap diisi agar menjaga kevalidan dari kuisisioner ini)
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. Pascasarjana (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:
.....

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

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

Selanjutnya, mohon Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan **SARAN-SARAN PERBAIKAN**, agar Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

HASIL KUESIONER

No	Jawaban								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	c	c	c	c	c	c	c	c	c
2	c	c	c	c	c	c	c	c	c
3	b	b	b	b	b	c	b	c	b
4	b	b	c	b	c	c	b	c	b
5	b	b	b	c	b	c	a	b	b
6	c	c	c	c	c	c	c	c	b
7	b	b	b	b	b	c	b	b	b
8	b	b	b	c	b	c	b	b	b
9	b	b	c	b	b	d	a	b	b
10	b	b	b	b	b	c	b	b	b
11	b	a	b	b	b	c	a	b	a
12	a	a	a	a	a	d	a	a	a
13	b	b	b	b	b	c	b	b	b
14	b	b	b	b	b	c	b	b	b
15	b	b	b	b	b	c	c	b	c
16	c	c	c	c	c	c	c	c	c
17	c	c	c	c	c	c	c	c	c
18	a	a	a	b	b	c	b	b	b
19	d	c	c	c	b	b	d	b	c
20	b	b	c	b	c	c	b	b	c
21	a	b	a	c	a	c	a	b	b
22	a	a	a	b	a	d	a	a	a
23	b	b	b	c	c	c	b	c	b
24	b	c	c	c	c	c	b	b	b
25	b	b	d	d	b	c	b	c	c
26	c	b	b	b	b	c	b	b	b
27	b	c	b	b	b	c	b	b	b
28	c	b	c	b	b	c	b	b	b
29	b	b	d	b	b	c	b	c	b
30	b	b	c	b	b	c	b	c	a
31	c	c	c	c	c	c	c	c	c
32	b	a	b	b	b	c	c	b	b
33	b	b	c	b	b	c	b	b	b
34	b	b	c	b	c	c	b	c	c
35	a	a	a	b	a	d	a	b	a
36	b	a	b	b	b	c	a	b	a
37	b	b	b	b	b	c	b	b	b
38	b	b	b	b	b	c	b	b	b
39	b	c	b	b	b	c	b	c	c
40	c	b	b	b	b	c	b	b	b
41	b	b	b	b	b	c	a	b	c
42	b	a	b	c	a	d	a	b	b
43	b	b	c	a	c	c	b	c	b
44	a	a	a	b	a	c	a	a	a
45	b	b	b	c	b	d	a	b	c
46	b	c	b	b	b	c	b	b	b
47	b	b	c	b	b	c	b	b	b
48	b	b	b	b	b	c	b	b	b
49	a	b	b	a	a	c	b	b	b
50	a	a	b	b	a	c	b	b	a
51	a	a	a	a	a	d	a	a	a
52	b	b	c	c	c	c	b	b	a

No	Jawaban								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
53	b	b	b	b	b	b	b	b	b
54	b	a	a	a	a	c	b	b	a
55	b	b	b	b	b	c	b	b	b
56	b	b	a	a	b	c	a	a	a
57	b	b	a	a	b	c	a	a	a
58	c	b	b	b	b	c	a	c	b
59	c	b	c	b	b	c	b	b	b
60	c	b	b	d	d	b	c	d	c
61	b	b	b	c	b	c	b	c	b
62	b	b	c	b	c	c	b	b	c
63	b	b	b	b	b	c	b	b	b
64	b	b	b	b	b	c	b	b	b
65	b	b	c	c	c	c	b	b	b
66	b	a	a	c	a	c	a	a	a
67	c	b	b	c	c	c	c	c	c
68	c	c	b	b	c	b	b	b	b
69	b	b	b	b	b	c	b	b	b
70	b	b	c	b	b	c	b	b	b
71	b	b	b	b	b	c	b	b	b
72	b	b	b	b	b	c	c	b	b
73	c	b	c	c	c	d	a	b	b
74	b	b	b	c	b	c	b	b	c
75	b	a	b	b	b	c	b	b	b
76	c	b	c	c	b	c	b	c	b
77	b	b	b	b	c	c	b	b	b
78	b	b	b	b	b	d	a	b	a
79	b	b	b	b	b	c	b	b	b
80	b	b	b	c	c	a	b	c	c
81	b	b	b	b	b	c	b	b	b
82	b	b	b	b	c	c	b	b	b
83	b	b	b	b	b	c	b	b	b
84	b	b	b	b	b	c	b	b	b
85	b	b	b	b	b	c	b	b	b
86	b	b	b	b	b	c	b	b	b
87	c	b	b	b	c	c	b	c	c
88	a	a	b	b	a	d	a	a	b
89	b	c	b	b	c	c	c	d	c
90	b	a	b	b	b	c	a	b	a
91	a	c	a	b	a	d	b	c	b
92	b	b	c	b	b	c	b	b	b
93	b	b	c	a	a	d	b	b	a
94	c	c	b	b	c	c	b	c	b
95	b	b	b	b	b	c	b	b	b
96	b	b	b	b	b	c	b	b	a
97	c	c	c	c	c	c	c	c	c
98	b	a	b	b	a	c	a	b	a
99	b	b	b	b	b	c	b	c	c
100	b	b	b	b	b	c	b	b	b