

# **PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA**

Jl. K.K. Singawinata No. 101 Purwakarta

Telp. 0264-8222014 – Fax. 0264-200830

Website: [www.pn-purwakarta.go.id](http://www.pn-purwakarta.go.id)

Email: [info@pn-purwakarta.go.id](mailto:info@pn-purwakarta.go.id)

---

## **SURVEI KEPUASAAN PENGGUNA PENGADILAN SEMESTER I**



Disusun Oleh:

**TIM SURVEI KEPUASAAN PENGGUNA  
PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA**

**TAHUN 2020**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Purwakarta Semester Tahun 2020 ini.

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 Purwakarta melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survei maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Purwakarta mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Purwakarta dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Purwakarta Semester I Tahun 2020 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purwakarta, 30 Juni 2020

Mengetahui

Ketua Pengadilan Negeri Purwakarta

ttd

Rustanto, S.H., M.H.  
NIP 196707101991031006

Ketua Tim,

ttd

Syarifuddin, S.H., M.Hum.  
NIP 196411261993031001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI .....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
A. Latar Belakang .....	3
B. Tujuan dan Sasaran .....	3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	4
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	4
E. Target Capaian Pekerjaan.....	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	5
A. Metodologi Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	5
C. Teknik Analisa Data.....	6
D. Variabel Pengukuran IKM.....	6
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	8
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	11
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	20
A. Kesimpulan .....	20
B. Rekomendasi .....	21
DAFTAR PUSTAKA.....	22
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masadan 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 Purwakarta melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

### **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.

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

### **C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 01 Januari 2020 sampai dengan 31 Juni 2020 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86% (delapan puluh enam persen).

### **D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN**

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survei ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa questioner.
3. Tim survei memperbanyak questioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Questioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
6. Tim survei menganalisa questioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR.

#### **E. TARGET CAPAIAN PEKERJAAN**

Target yang ingin dicapai oleh Pengadilan Negeri Purwakarta dalam survei kepuasan masyarakat adalah 86%.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. METODOLOGI SURVEI**

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

#### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 78 orang responden yg diambil secara *simple random sampling*, terdiri dari:

1. PNS
2. TNI
3. POLRI
4. SWASTA
5. WIRAUSAHA
6. LAIN-LAIN

#### **C. TEKNIK ANALISA DATA**

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

#### **D. VARIABEL PENGUKURAN IKM**

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

1. Persyaratan Pelayanan

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

2. Prosedur Pelayanan

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 Pelayanan

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 Layanan

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. Penanganan Pengaduan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	15	19.23%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	28	35.9%
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	26	33.33%
4	Diatas 50 Tahun	9	11.54%
		78	100%

Mayoritas responden ini berumur 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 28 orang dari total 78 (35.9%).

#### B. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	3	3.85%
2	SLTP	16	20.51%
3	SLTA	26	33.33%
4	Diploma	13	16.67%
5	S1	19	24.36%
6	S2	1	1.28%
7	S3	0	0%
		78	100%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden di sini adalah SMA yang berjumlah 26 orang dari total responden 78 orang (33.33%).

#### C. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	32	41.03%
2	Perempuan	46	41.03%
		78	82.06%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Perempuan yang berjumlah 46 orang dari total 78 orang (41.03%).

#### D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	3	3.85%
2	TNI	1	1.28%
3	POLRI	0	0%
4	SWASTA	10	12.82%
5	WIRUSAHA	16	20.51%

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
6	PELAJAR/MAHASISWA	2	2.56%
7	LAINNYA	46	58.97%
		78	99.99%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah LAINNYA yang berjumlah 46 orang dari total responden 78 orang (58.97%).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

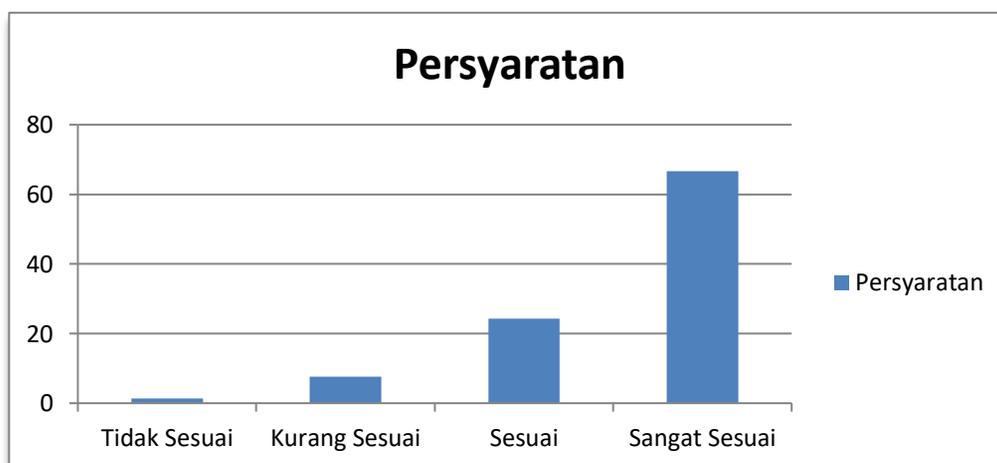
Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **89,352%** yang berada pada kategori **A (Sangat Baik)**.

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing-masing ruang lingkup pelayanan:

#### A. Persyaratan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

		Persyaratan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	1.28%	1.28%	1.28%
	Kurang Sesuai	6	7.69%	7.69%	7.69%
	Sesuai	19	24.36%	24.36%	24.36%
	Sangat Sesuai	52	66.67%	66.67%	66.67%
	Total	78	100%	100%	100%

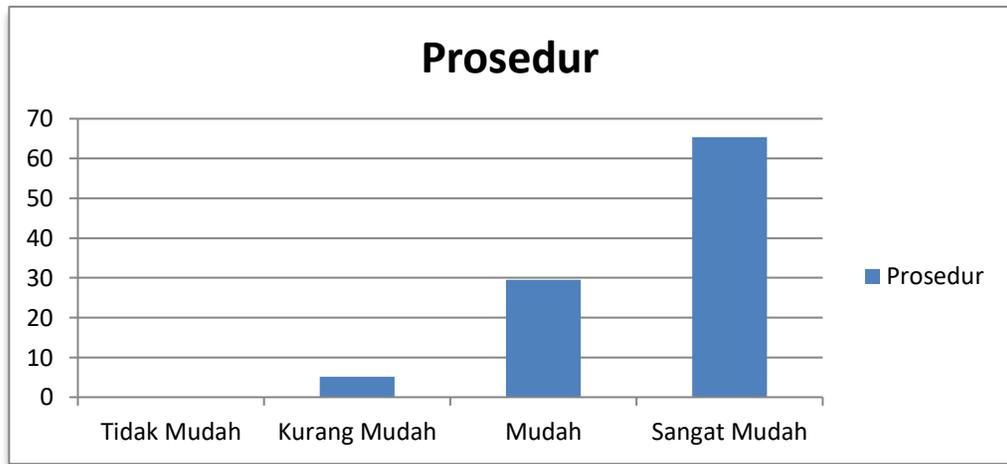


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **SANGAT SESUAI (66.67%)**

#### B. Prosedur

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

		Prosedur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	0	0%	0%	0%
	Kurang Mudah	4	5.13%	5.13%	5.13%
	Mudah	23	29.49%	29.49%	29.49%
	Sangat Mudah	51	65.38%	65.38%	65.38%
	Total	78	100%	100%	100%

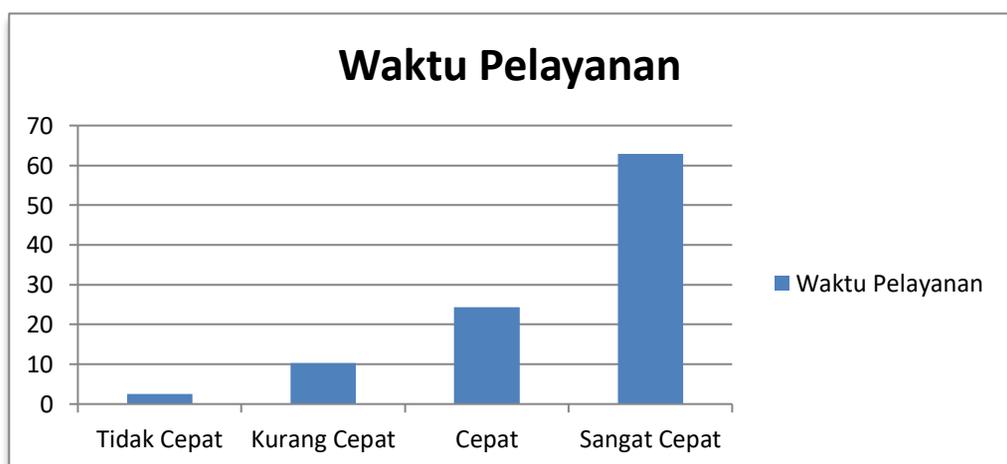


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta SANGAT MUDAH (65.38%).

### C. Waktu pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Cepat	2	2.56%	2.56%	2.56%
Kurang Cepat	8	10.26%	10.26%	10.26%
Cepat	19	24.36%	24.36%	24.36%
Sangat Cepat	49	62.82%	62.82%	62.82%
Total	78	100%	100%	100%



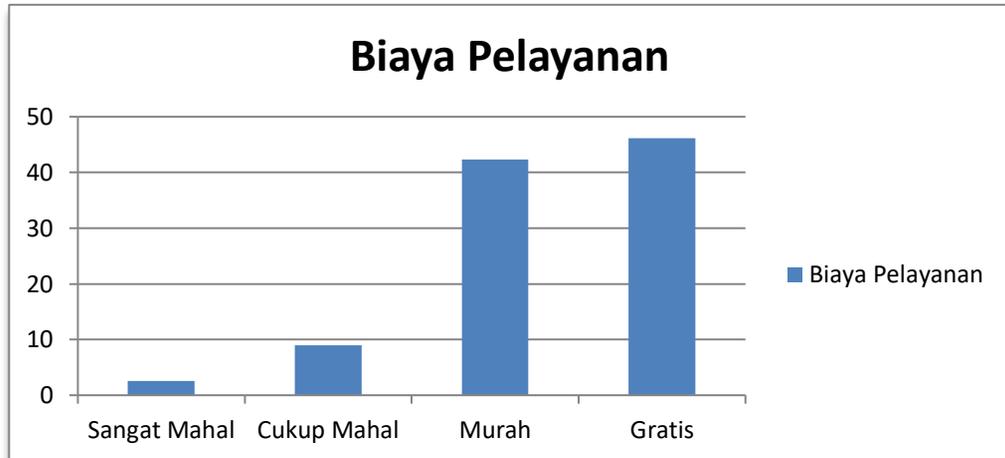
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta SANGAT CEPAT (62.82%)

### D. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya/Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan

dalam tabel dan grafik berikut ini:

		Biaya/Tarif			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Mahal	2	2.56%	2.56%	2.56%
	Cukup Mahal	7	8.97%	8.97%	8.97%
	Murah	33	42.31%	42.31%	42.31%
	Gratis	36	46.15%	46.15%	46.15%
	Total	78	99.99%	99.99%	99.99%

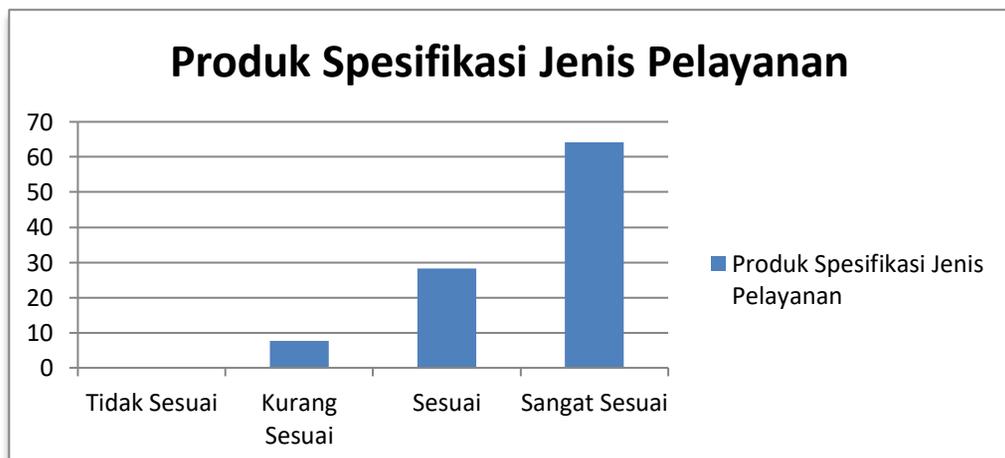


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta GRATIS (46.15%)

#### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

		Produk Spesifikasi Jenis Layanan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0%	0%	0%
	Kurang Sesuai	6	7.69%	7.69%	7.69%
	Sesuai	22	28.21%	28.21%	28.21%
	Sangat Sesuai	50	64.1%	64.1%	64.1%
	Total	78	100%	100%	100%

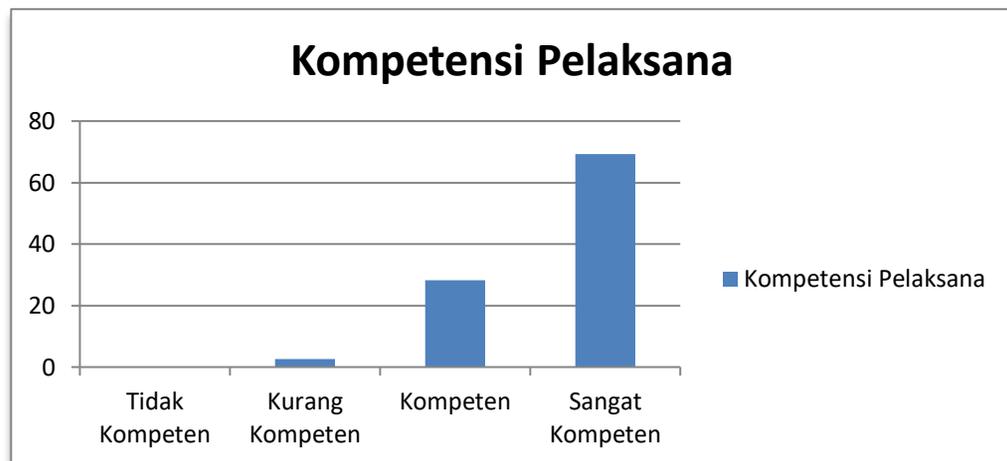


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta SANGAT SESUAI (64.1%)

#### F. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

		Kompetensi Pelaksana			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mampu	0	0%	0%	0%
	Kurang Mampu	2	2.56%	2.56%	2.56%
	Mampu	22	28.21%	28.21%	28.21%
	Sangat Mampu	54	69.23%	69.23%	69.23%
	Total	78	100%	100%	100%



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta SANGAT KOMPETEN (69.23%)

#### G. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

		Perilaku Pelaksana			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sopan dan ramah	0	0%	0%	0%
	Kurang sopan dan ramah	2	2.56%	2.56%	2.56%
	Sopan dan ramah	21	26.92%	26.92%	26.92%
	Sangat sopan dan ramah	55	70.51%	70.51%	70.51%
	Total	78	99.99%	99.99%	99.99%

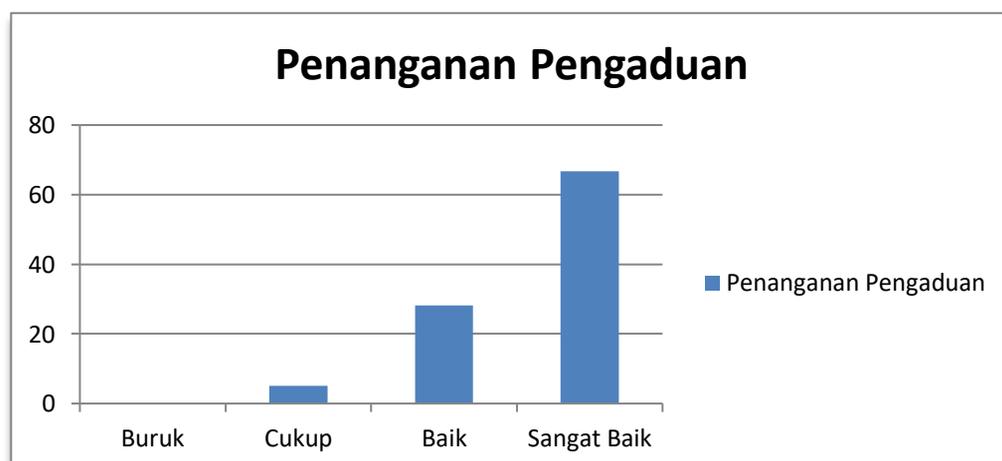


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta SANGAT SOPAN DAN RAMAH (70.51%)

#### H. Penanganan Pengaduan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Buruk	0	0%	0%	0%
Cukup	4	5.13%	5.13%	5.13%
Baik	22	28.21%	28.21%	28.21%
Sangat Baik	52	66.67%	66.67%	66.67%
Total	78	100.01%	100.01%	100.01%

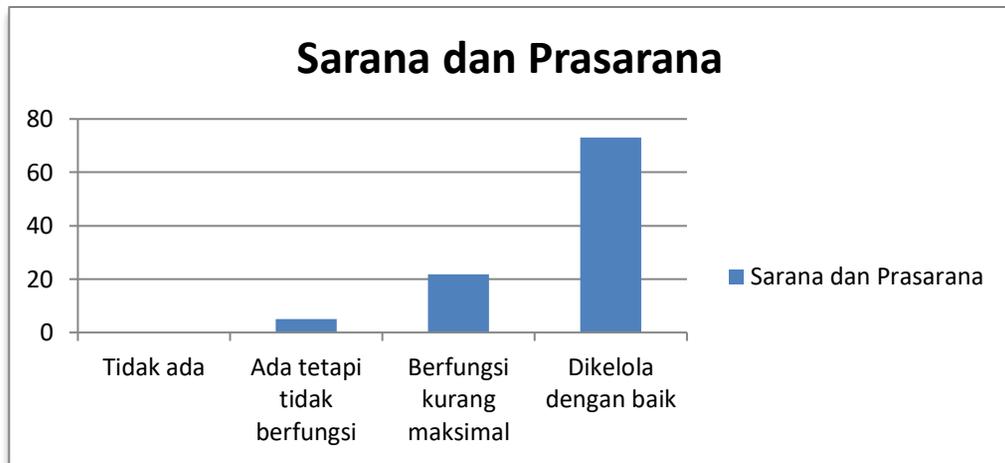


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Purwakarta SANGAT BAIK (66.67%)

#### I. Sarana dan Prasarana

Hasil analisis pada ruang lingkup Sarana dan Prasarana ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Sarana dan Prasarana				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak ada	0	0%	0%	0%
Ada tapi tidak berfungsi	4	5.13%	5.13%	5.13%
Berfungsi kurang maksimal	17	21.79%	21.79%	21.79%
Dikelola dengan baik	57	73.08%	73.08%	73.08%
Total	78	100%	100%	100%



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Purwakarta DIKELOLA DENGAN BAIK (73.08%)

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Purwakarta sebesar 89,352 dan berada pada kategori A (Sangat Baik).

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta SANGAT SESUAI (66.67%).
2. Mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta SANGAT MUDAH (65.38%).
3. Mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta SANGAT CEPAT (62.82%).
4. Mayoritas responden menyatakan Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta GRATIS (46.15%).
5. Mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta SANGAT SESUAI (64.1%).
6. Mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta SANGAT KOMPETEN (69.23%).
7. Mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta SANGAT SOPAN DAN RAMAH (70.51%).
8. Mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta SANGAT BAIK (66.67%).
9. Mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Purwakarta DIKELOLA DENGAN BAIK (73.08%).

#### **B. Rekomendasi**

1. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu.
2. Agar tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.
3. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.

4. Agar ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat bisa lebih murah.
5. Agar setiap spesifikasi jenis pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
6. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan pengadilan.
7. Agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan bisa ditingkatkan menjadi sangat baik sehingga bisa memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
8. Agar para petugas menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
9. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindaklanjutnya lebih ditingkatkan lagi walaupun saat ini telah dirasakan sangat baik oleh para pengguna layanan dalam melayani mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
- Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
- Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat