

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI KOTA AGUNG**

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



PENGADILAN NEGERI KOTA AGUNG

Jl. Jend. Suprpto No. 1, Kecamatan Kota Agung Timur
Kabupaten Tanggamus - Lampung
Telp. 0722- 22142 Fax. 0722 - 21224
Kode Pos: 35384 | Email : info.pnkta@gmail.com

**TRIWULAN I
TAHUN 2022**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KOTA AGUNG

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

Disahkan di Kota Agung
Pada Hari Rabu, 18 April 2022

Management Reprerentative,

Ketua Tim Survei,

EVA SUSIANA, S.H., M.H.
Nip. 197903262002122003

AGUS ROHMAN, S.H., M.H.
Nip. 198108252009041006

Ketua Pengadilan Negeri
Kota Agung

ARI OURNIWAN, S.H., M.H.
Nip. 197907112002121003

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 Kota Agung 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 menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kota Agung, 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 Kota Agung dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kota Agung.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kota Agung, 18 April 2022

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
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	6
A. Domisili.....	6
B. Usia	6
C. Layanan.....	7
D. Jenis Kelamin.....	7
E. Pendidikan Terakhir	8
F. Pekerjaan Utama	8
BAB IV. HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA	9
A. Persyaratan	9
B. Prosedur	10
C. Waktu Pelayanan.....	11
D. Kebersihan dan Kerapian Kantor.....	12
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
F. Kompetensi Pelaksana	14
G. Perilaku Pelaksana	15
H. Sarana Prasarana	16
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17
BAB V. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	19
BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	27

A. Kesimpulan	27
B. Rekomendasi.....	27
RUJUKAN	29
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	30

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	5
2.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	9
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Persyaratan.....	10
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Prosedur.....	11
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	12
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Biaya/tarif.....	13
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	15
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Sarana Prasarana.....	17
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	20

DAFTAR GAMBAR

<i>No.</i>	<i>Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1.	Responden Menurut Karakteristik Domisili	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur.....	6
3.	Responden Menurut Karakteristik Layanan	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
5.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
6.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Persyaratan	10
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Prosedur.....	11
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	12
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Biaya/tarif.....	13
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	15
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Sarana Prasarana.....	17
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	18

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 aparatur 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 Kota Agung melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 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 di Pengadilan Negeri Kota Agung . Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Kota Agung.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Kota Agung.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kota Agung

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2022 di Pengadilan Negeri Kota Agung ini dilaksanakan pada tanggal **1 Januari 2022 sampai 31 Maret 2022.**

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kota Agung , 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 kuesioner dalam bentuk aplikasi, 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 menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Tim survei menghubungi dan mengirim tata cara pengisian kusioner kepada instansi responden dan masyarakat.
6. Kuesioner yang telah diisi pada aplikasi IKM direkap oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriif.

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 Kota Agung, antara lain: pencari keadilan, dan Advokat. 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 terbuka. Setiap Responden mengisi kuisisioner melalui aplikasi dengan menggunakan media handphone smart phone atau pun dengan menggunakan perangkat komputer yang terhubung dengan internet.

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 biaya/tarif yang dikeluarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

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. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah merupakan fasilitas yang diberikan dalam rangka memberikan layanan ke pada masyarakat.

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 Kota Agung 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 Pengadilan Negeri Kota Agung ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	3,5324 - 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
2	3,0644 - 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
3	2,6000 - 3,0640	65,00 – 75,60	C	Kurang Baik
4	1,0000 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Data Domisili Responden

Gambar 1

Responden Menurut Karakteristik Domisili

Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1 LAMPUNG	74

Mayoritas responden ini berdomisili di Lampung dengan jumlah 74 orang dari total 74 responden (100%).

B. Usia Responden

Gambar 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	27	36,49
29 - 39 Th	20	27,03
40 - 49 Th	16	21,62
50 - 59 Th	8	10,81
60 - 69 Th	3	4,05
Total	74	

Mayoritas responden ini berusia 18-28 tahun dengan jumlah 27 orang dari total 74 responden (36,49 %).

C. Data Layanan

Gambar 3

Responden Menurut Karakteristik Layanan

Layanan	Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana	9
2 Layanan Perdata	5
3 Layanan Hukum / Informasi	39
4 Layanan Administrasi Umum	13
5 Layanan e-Court	8

Mayoritas responden ini mendapat layanan Hukum/Informasi yang berjumlah 39 orang dari total 74 responden.

D. Jenis Kelamin

Gambar 4

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

JUMLAH	74 RESPONDEN
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 52 ORANG
	PEREMPUAN : 22 ORANG

Mayoritas Jenis Kelamin Responden adalah Laki-laki yang berjumlah 52 orang dari total 74 responden.

E. Pendidikan Terakhir

Gambar 5

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 1 ORG	Diploma 3 : 4 ORG
	SMP : 4 ORG	S1 : 27 ORG
	SMU : 35 ORG	S2 : 3 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden adalah SMU yang berjumlah 35 orang dari total 74 responden.

F. Pekerjaan Utama

Gambar 6

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

PEKERJAAN	PNS : 6 ORG	SWASTA : 15 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRAUUSAHA : 0 ORG
	POLRI : 9 ORG	TENAGA KONTRAK : 1 ORG
	LAINNYA : 43 ORG	

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Lainnya yang berjumlah 43 orang dari total 74 responden.

BAB IV
HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

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 "3,96" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori "Sangat Baik".

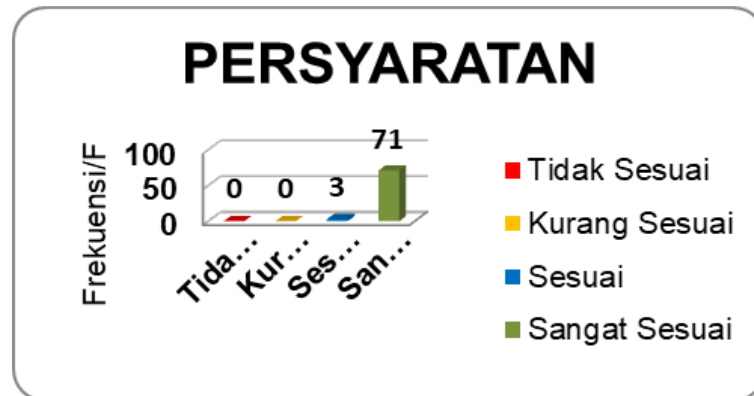
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 2
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
3.	Sesuai	3	3	4,05
4.	Sangat Sesuai	4	71	95,95
Jumlah			74	100

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

Gambar 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Persyaratan



B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar "3,95" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori "Sangat Baik".

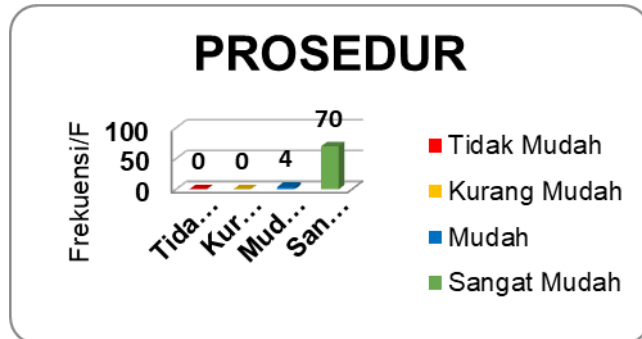
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0,00
2.	Kurang Mudah	2	0	0,00
3.	Mudah	3	4	5,41
4.	Sangat Mudah	4	70	94,59
Jumlah			74	100

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

Gambar 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
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 rata-rata skor sebesar "3,95" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik".

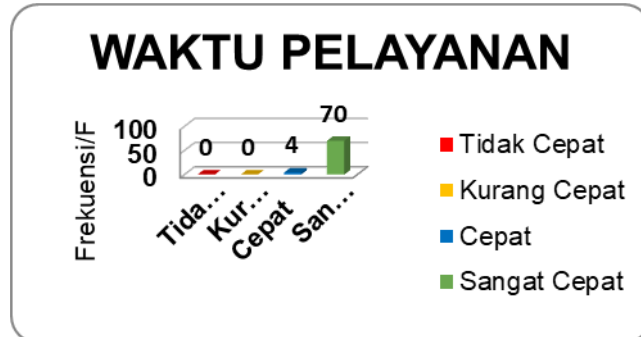
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Cepat	1	0	0,00
2.	Kurang Cepat	2	0	0,00
3.	Cepat	3	4	5,41
4.	Sangat Cepat	4	70	94,59
Jumlah			74	100

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

Gambar 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan



D. Biaya/Tarif

Biaya/tarif dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar "4,00" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya/tarif berada pada kategori "Sangat Baik".

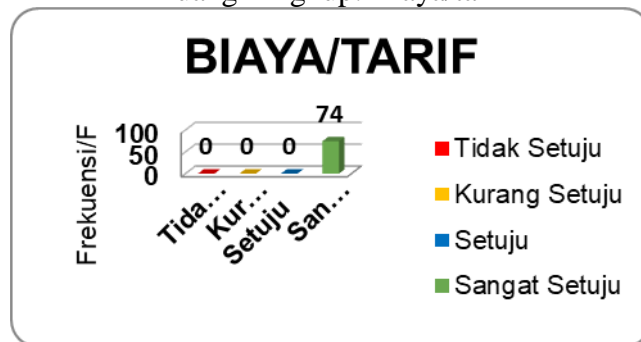
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Biaya/tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0,00
2.	Kurang Setuju	2	0	0,00
3.	Setuju	3	0	0,00
4.	Sangat Setuju	4	74	100,00
Jumlah			74	100

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

Gambar 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
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 rata-rata skor sebesar "3,97" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori "Sangat Baik".

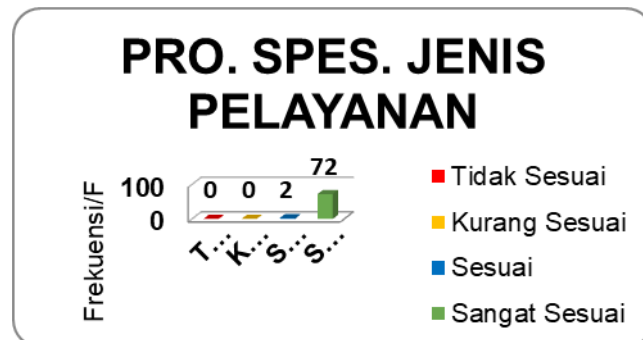
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
3.	Sesuai	3	2	2,70
4.	Sangat Sesuai	4	72	97,30
Jumlah			74	100

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

Gambar 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
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 rata-rata skor sebesar "3,97" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori "Sangat Baik".

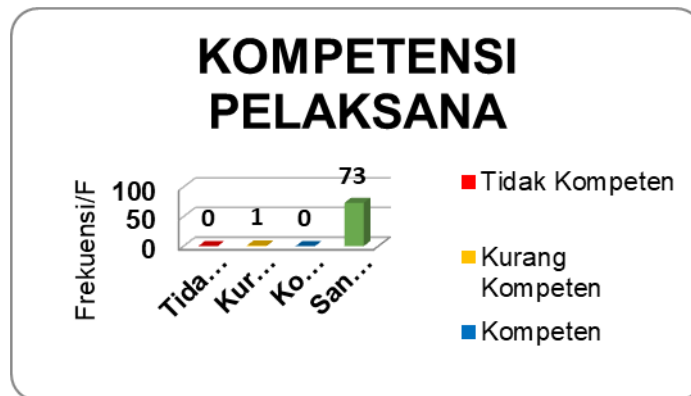
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0,00
2.	Kurang Kompeten	2	1	1,35
3.	Kompeten	3	0	0,00
4.	Sangat kompeten	4	73	98,65
Jumlah			74	100

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

Gambar 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



G. Prilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar "3,99" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori "Sangat Baik".

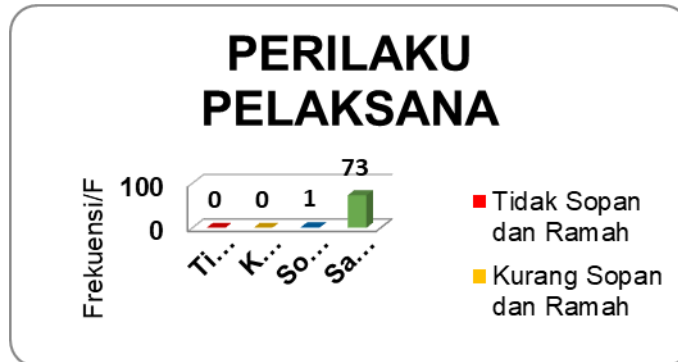
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Prilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0,00
3.	Sopan dan Ramah	3	1	1,35
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	73	98,65
Jumlah			74	100

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

Gambar 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Prilaku Pelaksana



H. SARANA PRASARANA

Sarana Prasarana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar "3,82" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik".

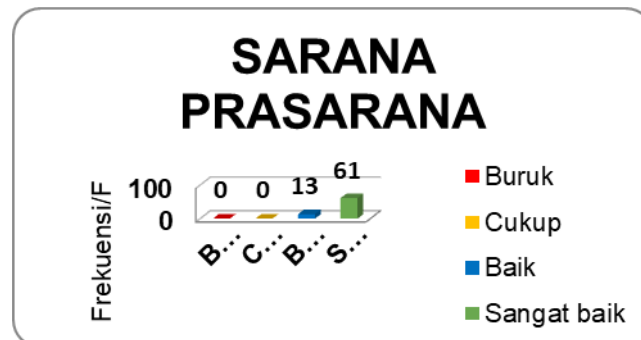
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Sarana Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	0	0,00
2.	Cukup	2	0	0,00
3.	Baik	3	13	17,57
4.	Sangat baik	4	61	82,43
Jumlah			74	100

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

Gambar 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Sarana Prasarana



I. Penanganan Pengaduan

Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar "3,99" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori "Sangat Baik".

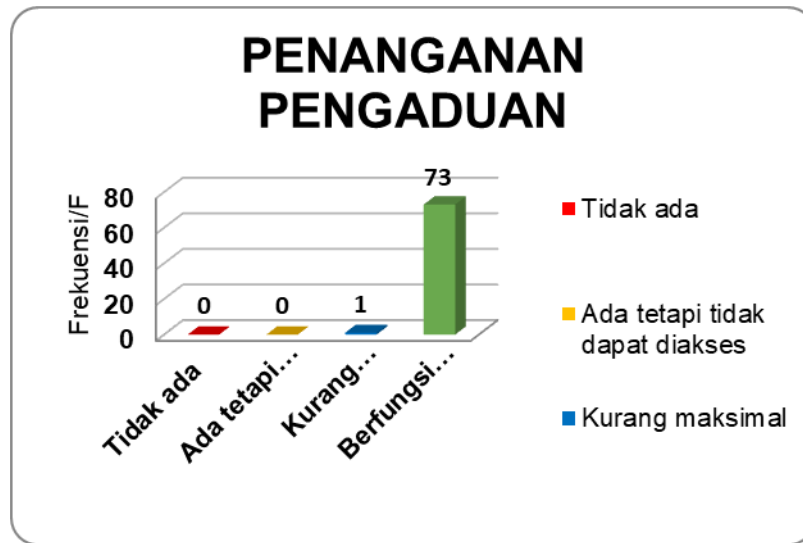
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak ada	1	0	0,00
2.	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0	0,00
3.	Kurang maksimal	3	1	1,35
4.	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	73	98,65
Jumlah			74	100

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

Gambar 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan



BAB V

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang per unsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM nya serta kualitas kinerja.

Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 11
 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden
 dan Per Unsur Pelayanan

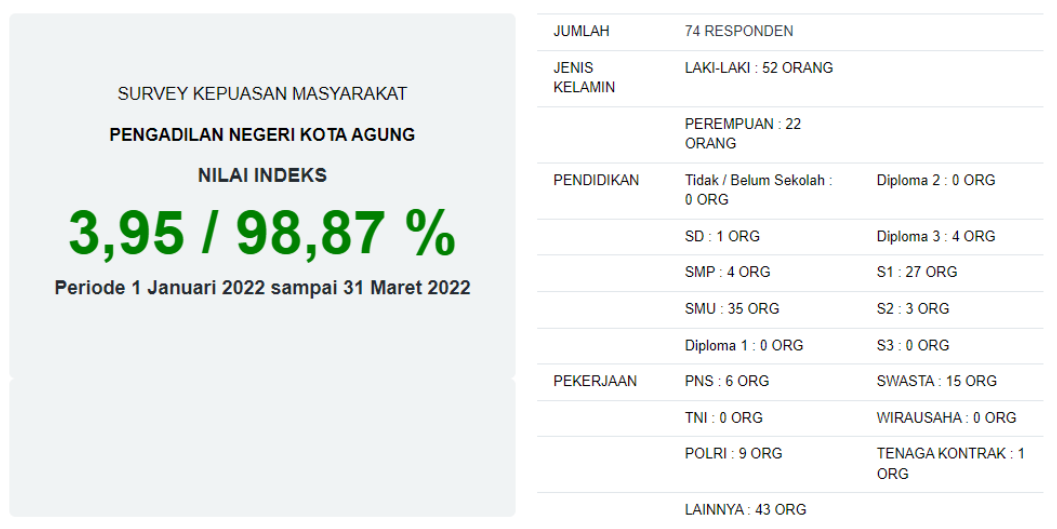
No. Resp.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
10	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
11	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
12	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
13	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai / Unsur	293	292	292	296	294	294	295	283	295	
NRR / Unsur	3,96	3,95	3,95	4,00	3,97	3,97	3,99	3,82	3,99	
NRR / Tertimbang	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,42	0,44	3,95
IKM Unit Pelayanan										98,87
Status Kepuasan										A (Sangat Baik)

Tabel 12
 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	PERSYARATAN	3,96
U2	PROSEDUR	3,95
U3	WAKTU PELAYANAN	3,95
U4	BIAYA/TARIF	4,00
U5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3,97
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,97
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,99
U8	SARANA PRASARANA	3,82
U9	TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN	3,99

Gambar 16
 Nilai Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kota Agung secara keseluruhan adalah **3,98** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada kategori **Sangat Baik** dengan mutu kinerja **A**;
2. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat 3 unsur yang tertinggi yaitu:

EVALUASI NILAI UNSUR		
3 Unsur Terendah	3 Unsur Tertinggi	
No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	296
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	295
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	295

3. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat 3 unsur yang terendah yaitu:

EVALUASI NILAI UNSUR		
3 Unsur Terendah	3 Unsur Tertinggi	
No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	283
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	292
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	292

4. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih unsur penilaian yang dianggap terendah yaitu pada unsur **Sarana Prasarana (283)**;

B. Rekomendasi

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Kota Agung perlu dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat dipertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survei mendatang

menjadi lebih baik, begitu juga unsur-unsur penilaian yang berada di nilai tengah dapat lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.

2. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Kota Agung, mulai dari pimpinan, Hakim, Panitera, Panitera Pengganti, Jurusita, tenaga honorer, hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
3. Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Kota Agung.

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.

LAMPIRAN

KUESIONER IKM:

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
2.	Prosedur	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
8.	Sarana Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	<ul style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak dapat diakses c. Kurang maksimal d. Berfungsi dan dikelola dengan baik

LINK APLIKASI KUISIONER IKM

esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/477306

Screenshoot Aplikasi Kuisioner IKM:

The screenshot shows the 'Data Responden SKM' form in the 'APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK' dashboard. The form is titled 'Data Responden SKM' and includes the following fields:

- Nama:** Input field with a note 'boleh inisial atau tidak diisi...'
- Umur / Jenis Kelamin:** Input field for 'tahun' and a dropdown for 'Pilih Jenis Kelamin'. A note below says 'Minimal 18 Tahun'.
- Nomor HP:** Input field with a '+62' prefix and a note 'Contoh: 8121112222'.
- Domisili:** Dropdown menu 'Pilih Wilayah'.
- Pendidikan:** Dropdown menu 'Pilih Pendidikan'.
- Pekerjaan:** Dropdown menu 'Pilih Pekerjaan'.

At the bottom right of the form are two buttons: 'Kembali' and 'Selanjutnya'.

The screenshot shows the 'Layanan' step in the 'APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK' dashboard. The form is titled 'Layanan yang Anda dapatkan' and includes the following fields:

- Jenis Layanan:** Dropdown menu 'Pilih Layanan Yang Didapat'.
- Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya:** Dropdown menu 'Pilih Layanan Yang Didapat'.

At the bottom right of the form are two buttons: 'Kembali' and 'Selanjutnya'.

siSUPER (SPAK, SKM, HARI) X +

esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance

Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Beranda / SKM / Detil

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

Data Respond...
Nama serta detil r...

Layanan
Layanan

Form Kuesioner...
Isian form kuesioner...

Kesan & pesan
mohon tel kesan d...

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4 Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?

- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

siSUPER (SPAK, SKM, HARI) X +

esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance

6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

8 Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9 Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak dapat diakses
- Kurang maksimal
- Berfungsi dan dikelola dengan baik

Kembali Selanjutnya

