LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI KELAS IB BANTUL

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014

PENGADILAN NEGERI KELAS IB BANTUL

KABUPATEN BANTUL

JULI - DESEMBER 2020

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

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Bantul

Pada Hari Rabu, 30 Desember 2020

KETUA TIM SURVEI,

MUHAMAD AWAB ABDULAH, S.H.

NIP. 197207301994031001

KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL

ALIMIN RIBUT SUJONO, SH.,MH.

NIP. 196711291992121001

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 IB Bantul mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survey 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 Kelas IB Bantul, yang dengan menggunakan metode Kuesioner dengan wawancara tatap muka dan kuesioner melalui pengisian sendiri.

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 IB Bantul dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Bantul.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bantul, 30 Desember 2020

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI..... iv
DARTAR TABEL vi

BAB I . PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Tujuan dan Sasaran 2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan 3
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 7

A. Jenis Kelamin 7
B. Pendidikan Terakhir..... 8
C. Pekerjaan Utama 8

BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)..... 9

A. Persyaratan..... 10
B. Prosedur 10
C. Waktu Pelayanan..... 11
D. Biaya/Tarif 12
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 12
F. Kompetensi Pelaksana 13
G. Perilaku Pelaksana 14
H. Maklumat Pelayanan..... 14
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 15

BAB V. ANALISIS 16

A. Kebutuhan dan Kepuasan Masyarakat 16
B. Kepercayaan dan Keyakinan Pengguna Layanan 16
C. Pengadilan yang Terjangkau dan Akses Informasi 16

BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 17

A. Kesimpulan 17
B. Rekomendasi 18

RUJUKAN 19

LAMPIRAN-LAMPIRAN 20

DAFTAR TABEL

No. Tabel *Halaman*

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

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 ketersediannya 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 ke tidak percayaan 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 Bantul melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan 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 kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bantul. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran / survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Bantul ini dilaksanakan pada bulan Juli s.d. Desember 2020.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Bantul, 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 melakukan wawancara langsung dengan responden.
7. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
8. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawawan kuesioner dan menganalisis data
9. 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 Bantul, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, LSM, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner melalui dengan cara kuesioner diberikan dan diisi sendiri oleh responden. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran SKM

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, ketrampilan, 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 Survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Bantul ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penyekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

BAB III
PROFIL RESPONDEN

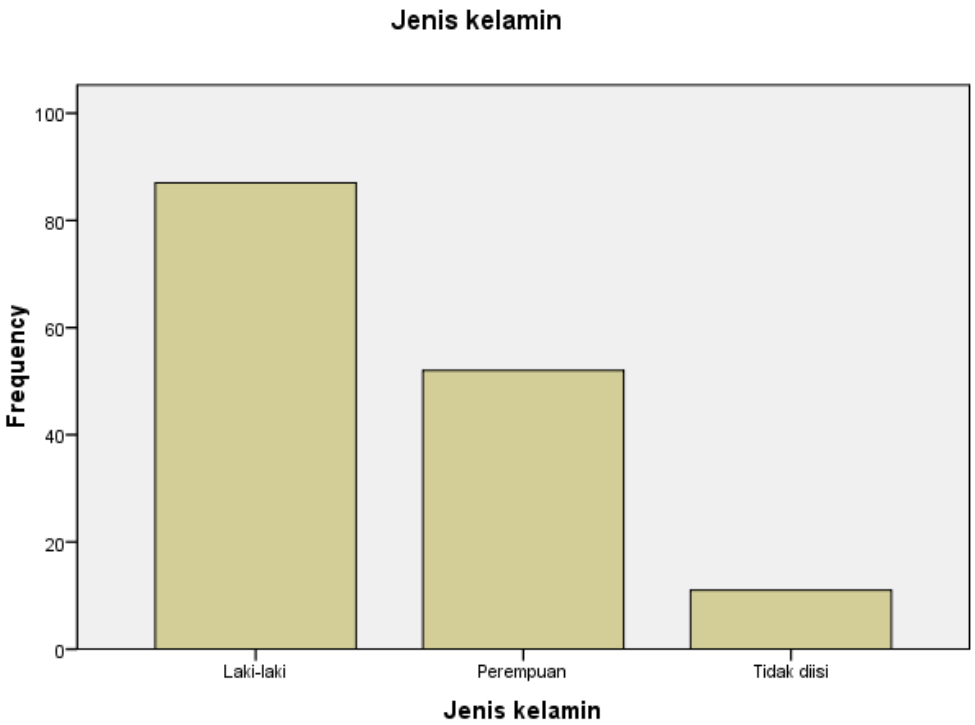
A. Jenis Kelamin

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	102	68.0	68.0	68.0
	Perempuan	46	30.7	30.7	98.7
	Tidak diisi	2	1.3	1.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (68 %).

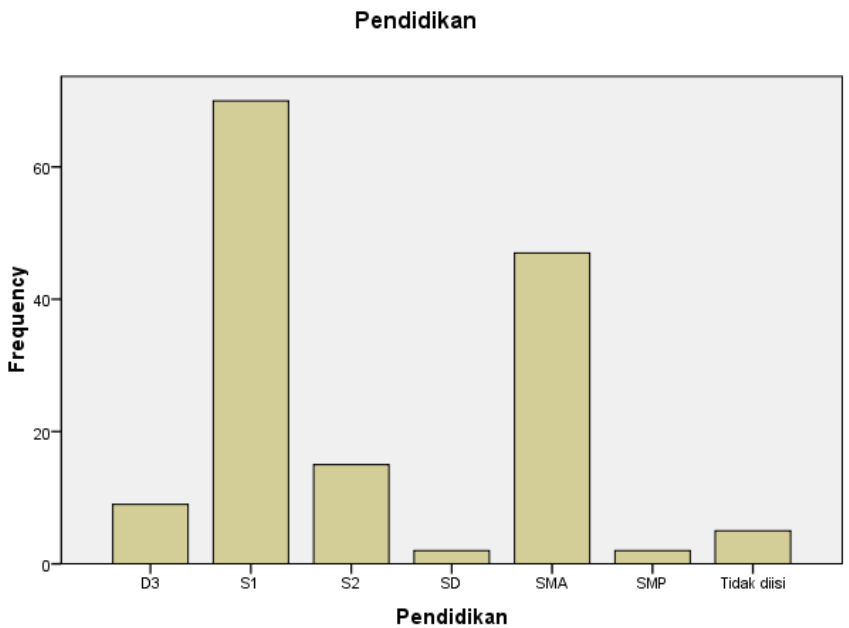
B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	9	6.0	6.0	6.0
	S1	70	46.7	46.7	52.7
	S2	15	10.0	10.0	62.7
	SD	2	1.3	1.3	64.0
	SMA	47	31.3	31.3	95.3
	SMP	2	1.3	1.3	96.7
	Tidak diisi	5	3.3	3.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sejumlah 70 responden (46,7 %).

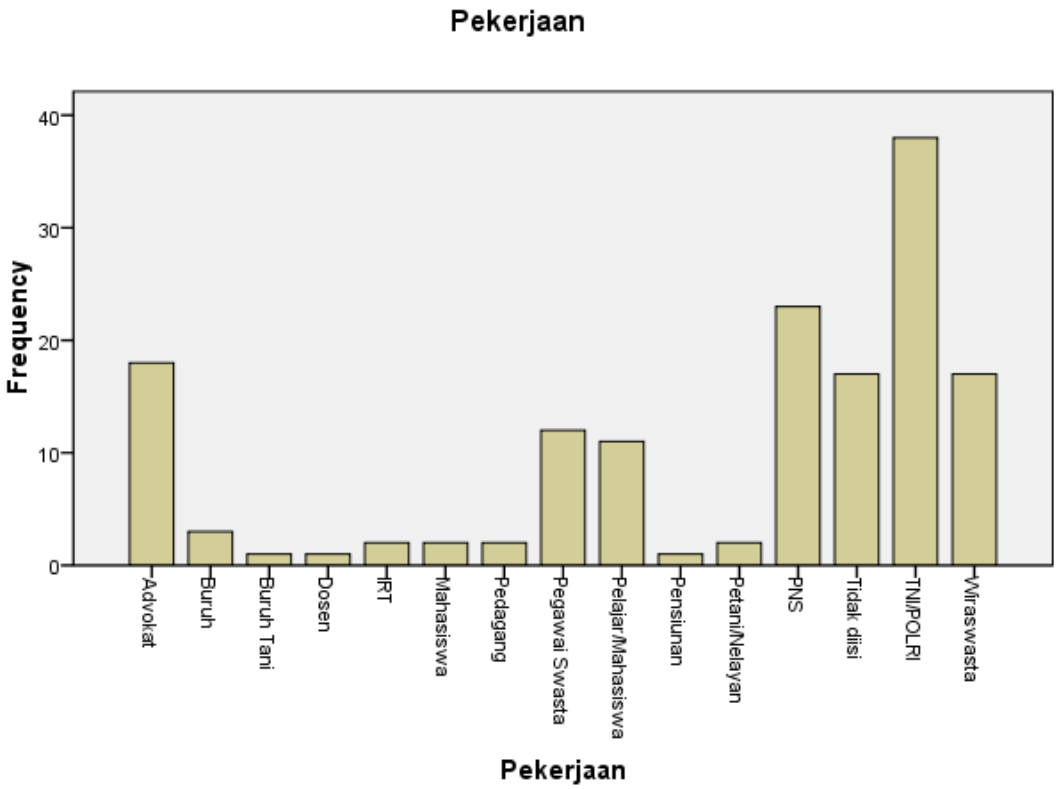
C. Pekerjaan Utama

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Advokat	18	12.0	12.0	12.0
	Buruh	3	2.0	2.0	14.0
	Buruh Tani	1	.7	.7	14.7
	Dosen	1	.7	.7	15.3
	IRT	2	1.3	1.3	16.7
	Mahasiswa	2	1.3	1.3	18.0
	Pedagang	2	1.3	1.3	19.3
	Pegawai Swasta	12	8.0	8.0	27.3
	Pelajar/Mahasiswa	11	7.3	7.3	34.7
	Pensiunan	1	.7	.7	35.3
	Petani/Nelayan	2	1.3	1.3	36.7
	PNS	23	15.3	15.3	52.0
	Tidak diisi	17	11.3	11.3	63.3
	TNI/POLRI	38	25.3	25.3	88.7
	Wiraswasta	17	11.3	11.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini mayoritas pekerjaan responden TNI/POLRI (25%).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri BANTUL **87,13%** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 76,61 s/d 88,30). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu PN Kelas IB Bantul yang telah ditetapkan sebesar **80 %** Hasil tersebut memenuhi sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Kelas IB Bantul.

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

Tabel 5
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Kelas IB Bantul

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,513	Baik	**3**
2	Prosedur	3,500	Baik	**4**
3	Waktu Pelayanan	3,520	Baik	**2**
4	Biaya/Tarif	3,527	Baik	**1**
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,433	Baik	**8**
6	Kompetensi Pelaksana	3,467	Baik	**7**
7	Perilaku Pelaksana	3,487	Baik	**6**
8	Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana (Maklumat Pelayanan)	3,433	Baik	**8**
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,493	Baik	**5**

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 3,513 berada pada interval skor 3.06 s/d 3.53

kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

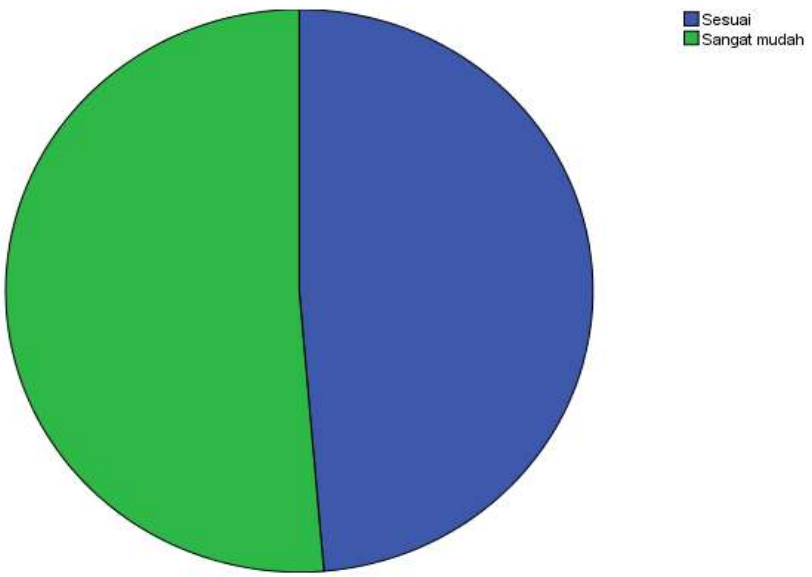
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul
Ruang Lingkup: Persyaratan

Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	73	48.7	48.7	48.7
	Sangat mudah	77	51.3	51.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Persyaratan



B. Prosedur

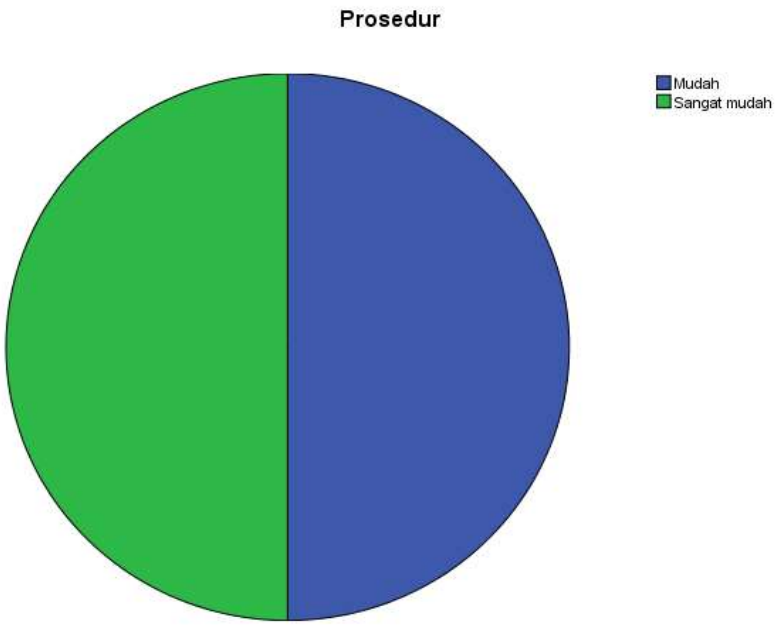
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,5 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori "baik".

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul
Ruang Lingkup: Prosedur

Prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	75	50.0	50.0	50.0
	Sangat mudah	75	50.0	50.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



C. Waktu Pelayanan

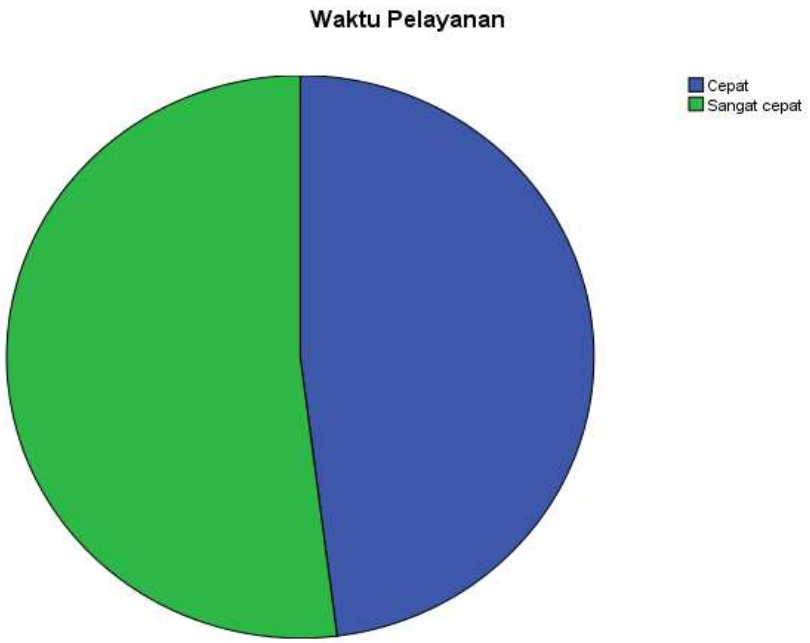
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,52 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cepat	72	48.0	48.0	48.0
	Sangat cepat	78	52.0	52.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



D. Biaya/Tarif

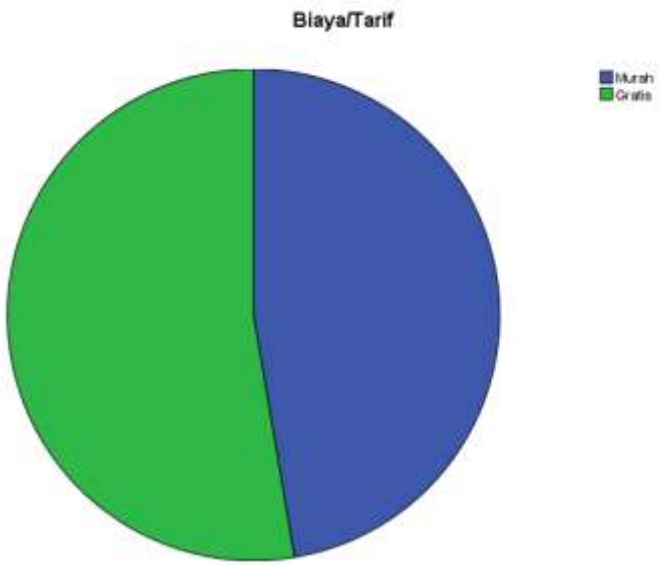
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,527 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

Biaya/Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Murah	71	47.3	47.3	47.3
	Gratis	79	52.7	52.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

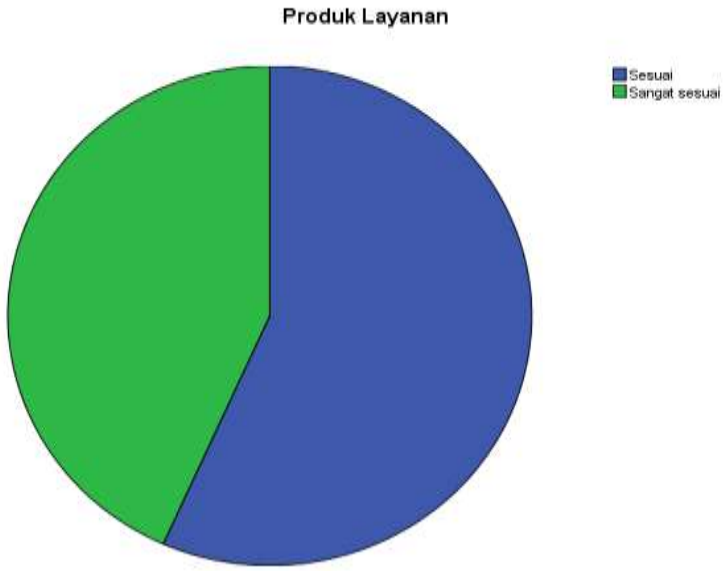
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,433 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori kurang baik.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	85	56.7	56.7	56.7
	Sangat sesuai	65	43.3	43.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



F. Kompetensi Pelaksana

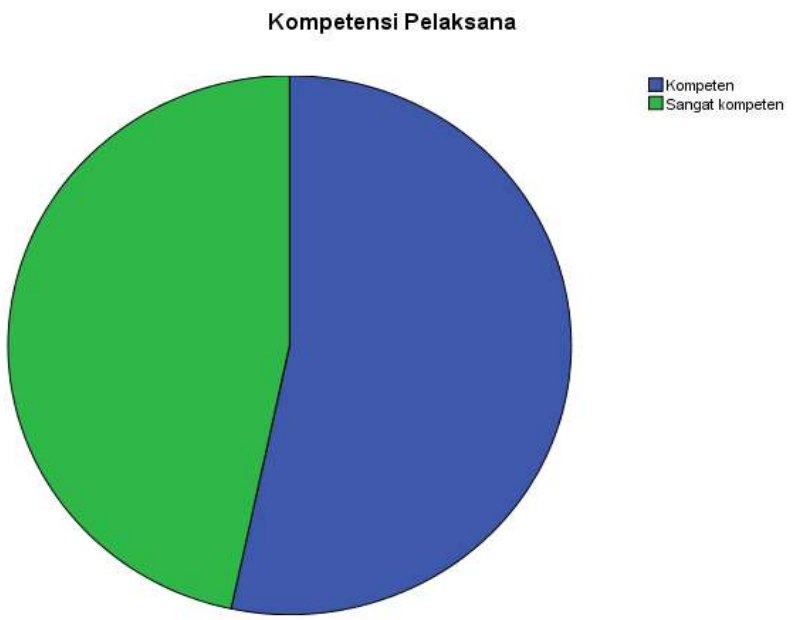
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,467 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	80	53.3	53.3	53.3
	Sangat kompeten	70	46.7	46.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



G. Perilaku Pelaksana

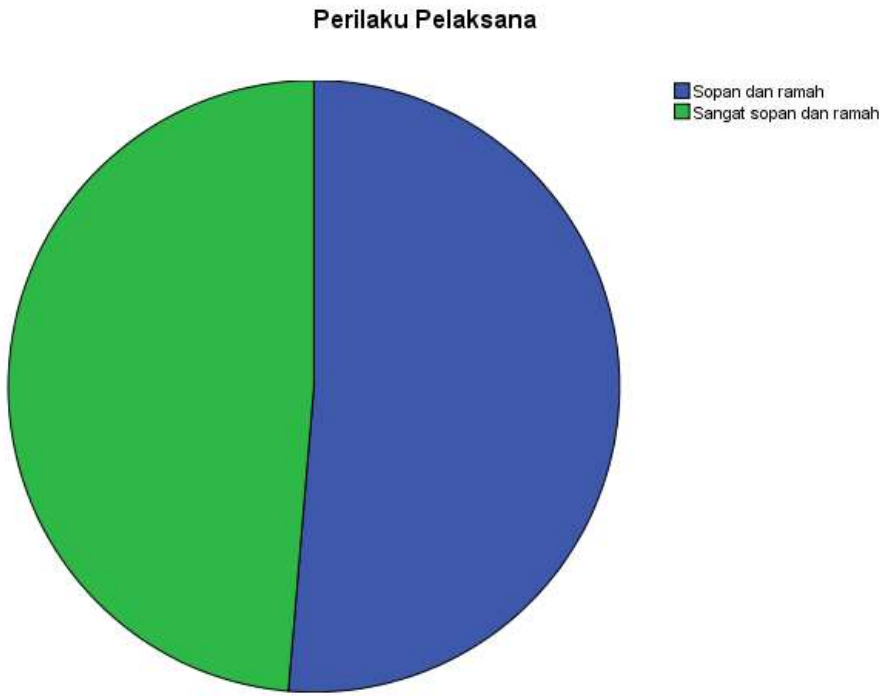
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3,487 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan ramah	77	51.3	51.3	51.3
	Sangat sopan dan ramah	73	48.7	48.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



H. Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana (Maklumat Pelayanan)

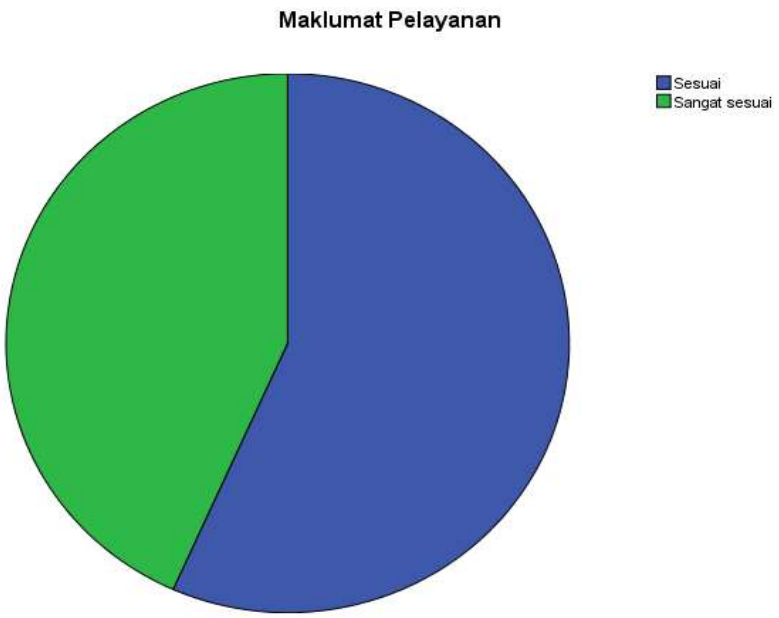
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,433 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat 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 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	85	56.7	56.7	56.7
	Sangat sesuai	65	43.3	43.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



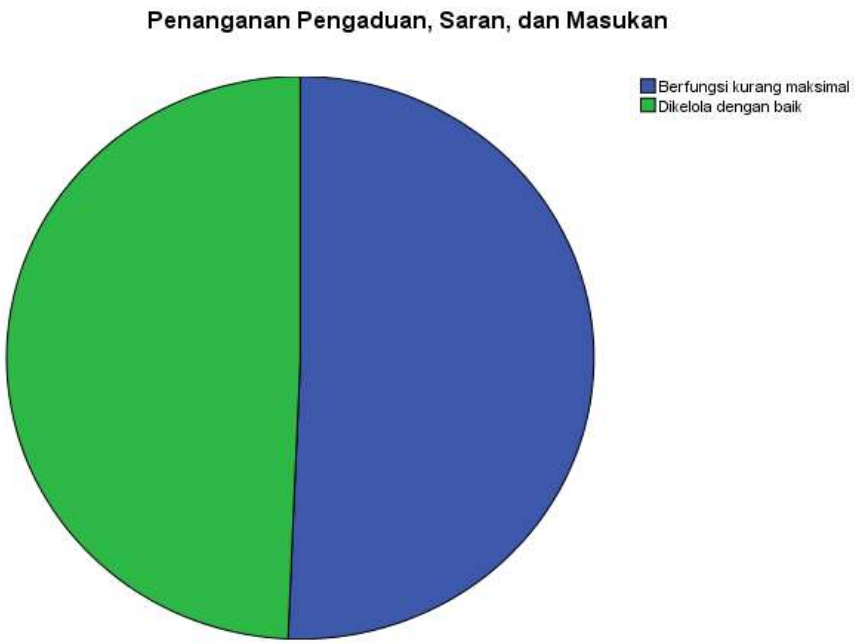
\I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,493 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 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 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Berfungsi kurang maksimal	76	50.7	50.7	50.7
	Dikelola dengan baik	74	49.3	49.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



BAB V
ANALISIS

Bahagian analisis ini adalah korespondensi ke 9 point penilaian di *crosschecked* dengan hasil saran-saran dan kelompok diskusi beserta pendapat-pendapat yang diperoleh sehingga tercipta pengujian satu sama lain untuk mendapatkan kebenaran yang lebih hakiki. Saran-saran, hasil kelompok diskusi dan pendapat-pendapat yang relevant dikelompokan ke penilaian point 1 sampai dengan 9 yang telah dikelompokan lebih besar menjadi 3 (tiga) yaitu kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan pengadilan, kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan pengadilan dan yang terakhirpengadilan yang terjangkau serta akses informasi yang mudah.

A. KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARTAKAT

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana (Maklumat Pelayanan)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

B. KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PENGGUNA LAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI BANTUL

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
8. Kompetensi Pelaksana

C. PENGADILAN NEGERI BANTUL YANG TERJANGKAU DAN AKSES INFORMASI YANG MUDAH

9. Biaya Pelayanan

BAB VI
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 Bantul sebesar **87,15** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bantul, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “BIAYA DAN TARIF”.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kelas IB Bantul, hendaknya dapat meningkatkan pelayanannya semaksimal mungkin, serta menjaga konsistensi pelayanan yang sudah baik.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
   - Penyelesaian perkara tepat waktu
   - Tepat jadwal / materi persidangan terutama masalah jam/waktu sidang
2. Untuk Bagian Umum :
   - Petugas PTSP harus selalu meningkatkan kompetensi
   - Agar sarana dan prasarana pelayanan ditingkatkan terutama untuk kenyamanan pengguna pengadilan
3. Untuk Bagian Perdata :
   - Untuk pengembalian panjar biaya perkara agar lebih diakselerasi
4. Untuk Bagian Hukum :
   - Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
   - Persyaratan pelayanan untuk direview ulang
5. Untuk bagian Pidana :
   - Prosedur ijin penggeledahan, ijin penyitaan maupun ijin besuk untuk lebih diefektifkan

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaaan 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-LAMPIRAN

DATA SEBARAN RESPONDEN

Responden	jenis kelamin	pendidikan	pekerjaan
1	Laki-laki	D3	TNI/POLRI
2	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
3	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
4	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
5	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
6	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
7	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
8	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
9	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
10	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
11	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
12	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
13	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
14	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
15	Laki-laki	S1	Tidak diisi
16	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
17	Laki-laki	S2	TNI/POLRI
18	Perempuan	S1	TNI/POLRI
19	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
20	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
21	Perempuan	S1	PNS
22	Perempuan	SMA	Petani/Nelayan
23	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
24	Tidak diisi	SMA	Pelajar/Mahasiswa
25	Perempuan	SD	Buruh Tani
26	Laki-laki	S1	PNS
27	Laki-laki	S1	Wiraswasta
28	Laki-laki	S1	Advokat
29	Laki-laki	S1	Wiraswasta
30	Perempuan	S1	Advokat
31	Laki-laki	S1	Wiraswasta
32	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
33	Perempuan	S1	Wiraswasta
34	Perempuan	S2	PNS
35	Laki-laki	SMA	Tidak diisi
36	Laki-laki	S1	Tidak diisi
37	Laki-laki	S2	Pegawai Swasta
38	Laki-laki	D3	TNI/POLRI
39	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa
40	Laki-laki	S1	PNS
41	Perempuan	S2	Pelajar/Mahasiswa
42	Laki-laki	Tidak diisi	TNI/POLRI
43	Laki-laki	Tidak diisi	Pelajar/Mahasiswa
44	Perempuan	S1	PNS

Responden	jenis kelamin	pendidikan	pekerjaan
45	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa
46	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
47	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
48	Perempuan	S1	Tidak diisi
49	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
50	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
51	Laki-laki	S1	Advokat
52	Laki-laki	S1	Tidak diisi
53	Laki-laki	S1	Wiraswasta
54	Perempuan	D3	PNS
55	Laki-laki	S1	Advokat
56	Perempuan	S1	Tidak diisi
57	Laki-laki	S2	Tidak diisi
58	Laki-laki	S1	Tidak diisi
59	Tidak diisi	S1	Tidak diisi
60	Perempuan	SMA	Buruh
61	Laki-laki	S1	Tidak diisi
62	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
63	Laki-laki	S1	Tidak diisi
64	Laki-laki	S2	Advokat
65	Laki-laki	S1	Advokat
66	Laki-laki	S1	Advokat
67	Laki-laki	S1	Advokat
68	Laki-laki	S1	Advokat
69	Perempuan	S1	Advokat
70	Perempuan	S1	Advokat
71	Perempuan	S1	Advokat
72	Laki-laki	S1	Mahasiswa
73	Laki-laki	S1	Mahasiswa
74	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
75	Laki-laki	S1	PNS
76	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
77	Laki-laki	D3	PNS
78	Perempuan	S1	PNS
79	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa
80	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
81	Laki-laki	D3	PNS
82	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
83	Laki-laki	SMA	Buruh
84	Laki-laki	S2	Pensiunan
85	Perempuan	SMA	Buruh
86	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta
87	Perempuan	S1	PNS
88	Laki-laki	S1	PNS
89	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
90	Laki-laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa
91	Perempuan	SMA	IRT

Responden	jenis kelamin	pendidikan	pekerjaan
92	Laki-laki	S2	PNS
93	Perempuan	SMA	IRT
94	Laki-laki	S2	TNI/POLRI
95	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
96	Perempuan	S1	PNS
97	Laki-laki	S2	Wiraswasta
98	Laki-laki	SMA	Pegawai Swasta
99	Laki-laki	S1	PNS
100	Perempuan	SMA	Pedagang
101	Perempuan	SMA	Wiraswasta
102	Laki-laki	S2	PNS
103	Perempuan	D3	Tidak diisi
104	Perempuan	D3	Tidak diisi
105	Laki-laki	D3	Tidak diisi
106	Perempuan	S1	TNI/POLRI
107	Laki-laki	Tidak diisi	TNI/POLRI
108	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
109	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
110	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
111	Perempuan	SMA	PNS
112	Perempuan	SMA	Pegawai Swasta
113	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
114	Laki-laki	S1	Advokat
115	Laki-laki	S1	PNS
116	Laki-laki	S1	PNS
117	Laki-laki	S1	Advokat
118	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
119	Laki-laki	S1	Wiraswasta
120	Perempuan	S1	PNS
121	Laki-laki	S1	Wiraswasta
122	Perempuan	S1	Tidak diisi
123	Laki-laki	S1	Advokat
124	Laki-laki	S2	TNI/POLRI
125	Laki-laki	S2	Advokat
126	Laki-laki	S2	Dosen
127	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI
128	Laki-laki	Tidak diisi	TNI/POLRI
129	Laki-laki	S1	PNS
130	Perempuan	S1	PNS
131	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
132	Laki-laki	SMA	Wiraswasta
133	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa
134	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa
135	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa
136	Laki-laki	SMA	Tidak diisi
137	Laki-laki	S1	Wiraswasta
138	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI

Responden	jenis kelamin	pendidikan	pekerjaan
139	Perempuan	SMA	Tidak diisi
140	Perempuan	SMP	Pegawai Swasta
141	Perempuan	D3	Wiraswasta
142	Perempuan	Tidak diisi	Pelajar/Mahasiswa
143	Laki-laki	SMA	PNS
144	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
145	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
146	Perempuan	SMA	Wiraswasta
147	Laki-laki	S1	Advokat
148	Laki-laki	SMP	Pedagang
149	Perempuan	SD	Petani/Nelayan
150	Laki-laki	S2	Advokat

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

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

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
48	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
49	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
52	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
53	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
54	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
55	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
56	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
57	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
58	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
59	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
64	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
65	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
69	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
70	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
71	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
77	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
78	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
79	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
83	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
84	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
85	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
86	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
87	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
90	3	4	3	3	3	3	3	3	3	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
94	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
95	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
96	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
97	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
103	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
104	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
105	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
107	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
108	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
109	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
112	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
113	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
114	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
115	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
117	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
119	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
122	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
123	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
124	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
125	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
126	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
127	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
128	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
132	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
133	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
137	4	3	4	3	4	3	4	3	3	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
138	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
141	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
142	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
145	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
147	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
Jumlah	527	525	528	529	515	520	523	515	524	
NRR per RL	3,513	3,500	3,520	3,527	3,433	3,467	3,487	3,433	3,493	
NRR Tertimbang	0,390	0,389	0,391	0,392	0,381	0,385	0,387	0,381	0,388	3,486
IKM Unit Pelayanan										**87,15**

Keterangan :

U1-U9 = Unsur-unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

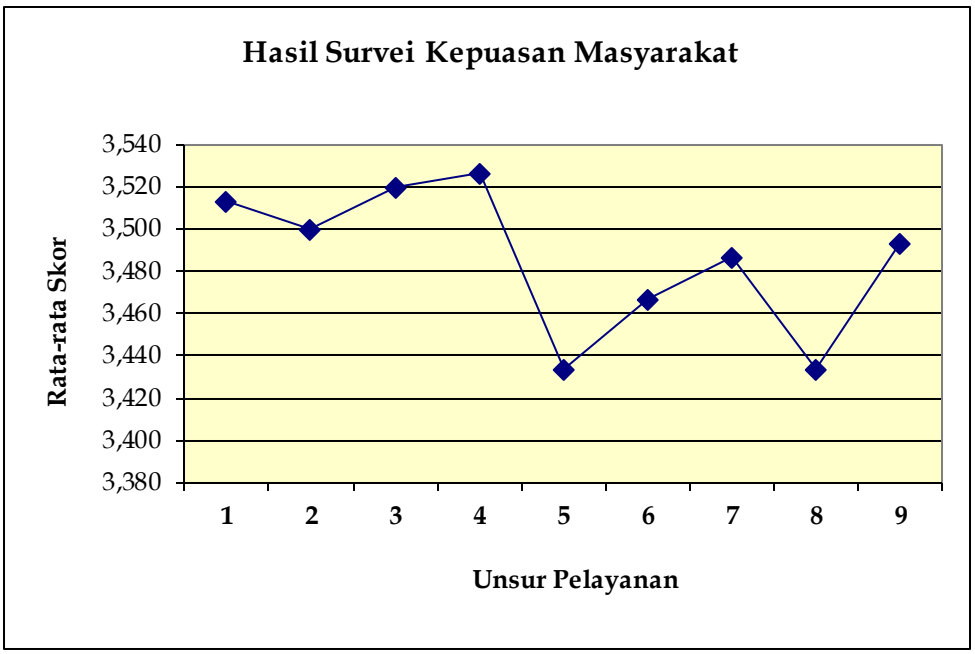
NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)/ 0,111

Tabel
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:	
87,15	Kategori: BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,513	Baik	3
2	Prosedur	3,500	Baik	4
3	Waktu Pelayanan	3,520	Baik	2
4	Biaya/Tarif	3,527	Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,433	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,467	Baik	7
7	Perilaku Pelaksana	3,487	Baik	6
8	Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana (Maklumat Pelayanan)	3,433	Baik	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,493	Baik	5



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI BANTUL
SEMESTER II TAHUN 2020

NILAI IKM	NAMA LAYANAN
87,15 {BAIK}	**RESPONDEN** Jumlah : 150 Orang Jenis Kelamin : L : 102 Orang P : 46 Orang Tidak Diisi : 2 Orang Pendidikan : SD : 2 Orang SMP : 2 Orang SMA : 47 Orang D3 : 9 Orang S1 : 70 Orang S2 : 15 Orang Tidak Diisi : 5 Orang Periode survey : 1-7-2020 s.d. 30-12-2020

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR
TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT