

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
TRIWULAN I 2021**

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 Kamis, 1 April 2021

KETUA TIM SURVEI,



MUHAMAD AWAB ABDULLAH, S.H.

NIP. 197207301994031001

KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL



AMINUDDIN, S.H., M.H.

NIP. 196509031992031003

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, 1 April 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
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

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
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 Bantul Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	15
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bantul Ruang Lingkup: Penanganan 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 aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ke tidak percaya 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 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 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 Januari s.d. Maret 2021.

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 mengkode kuesioner, memasukkan jawaban 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

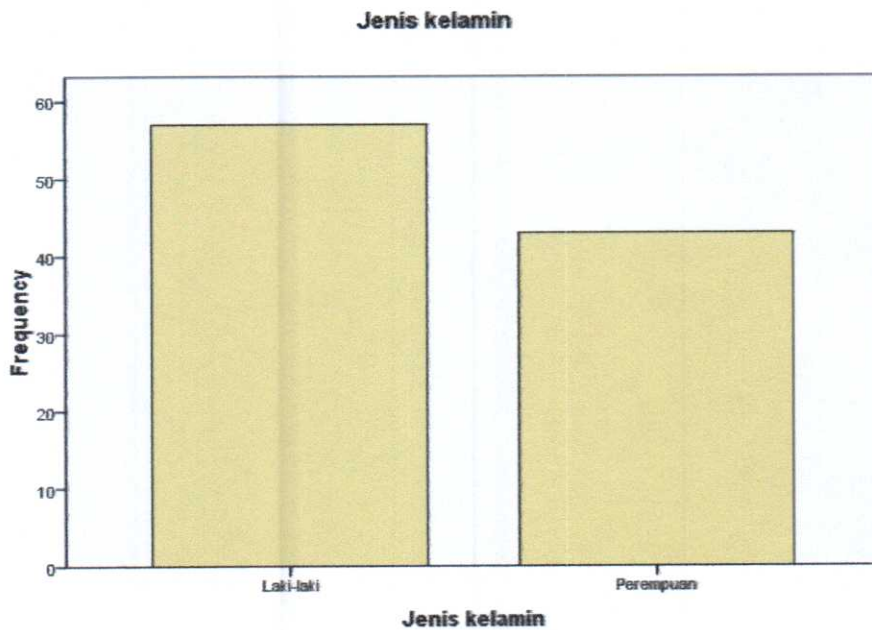
No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

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	57	57.0	57.0	57.0
	Perempuan	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

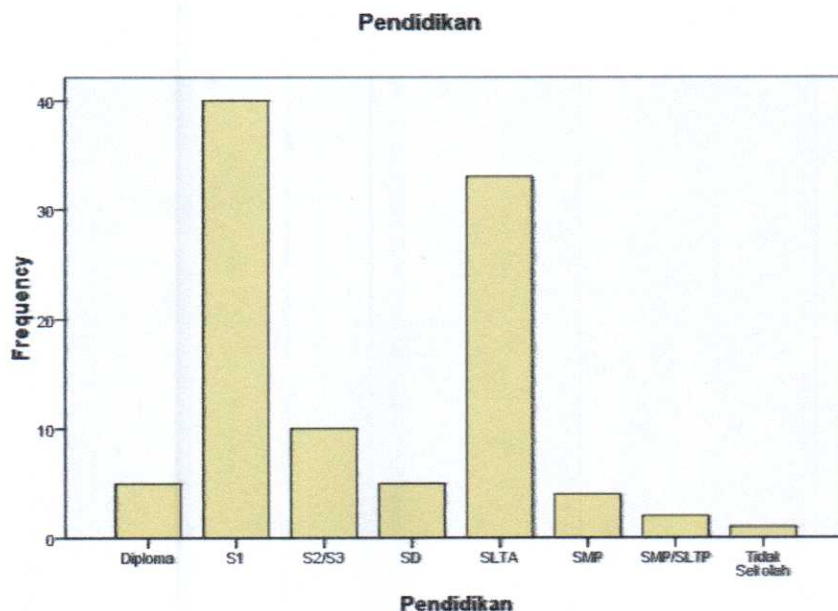


Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (57%).

B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	5	5.0	5.0	5.0
	S1	40	40.0	40.0	45.0
	S2/S3	10	10.0	10.0	55.0
	SD	5	5.0	5.0	60.0
	SLTA	33	33.0	33.0	93.0
	SMP	4	4.0	4.0	97.0
	SMP/SLTP	2	2.0	2.0	99.0
	Tidak Sekolah	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



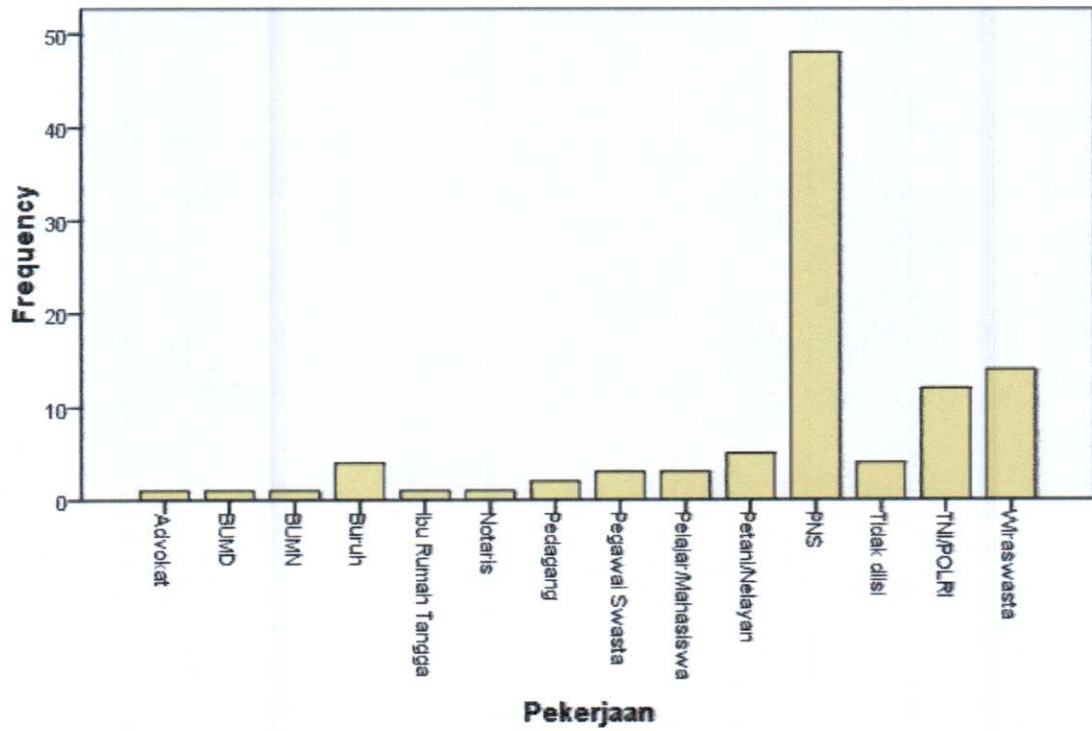
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sejumlah 40 responden (40%).

C. Pekerjaan Utama

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Advokat	1	1.0	1.0	1.0
	BUMD	1	1.0	1.0	2.0
	BUMN	1	1.0	1.0	3.0
	Buruh	4	4.0	4.0	7.0
	Ibu Rumah Tangga	1	1.0	1.0	8.0
	Notaris	1	1.0	1.0	9.0
	Pedagang	2	2.0	2.0	11.0
	Pegawai Swasta	3	3.0	3.0	14.0
	Pelajar/Mahasiswa	3	3.0	3.0	17.0
	Petani/Nelayan	5	5.0	5.0	22.0
	PNS	48	48.0	48.0	70.0
	Tidak diisi	4	4.0	4.0	74.0
	TNI/POLRI	12	12.0	12.0	86.0
	Wiraswasta	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini mayoritas pekerjaan responden PNS (48%).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri BANTUL **88,83%** 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	3,580	Sangat Baik	4
2	Prosedur	3,470	Baik	6
3	Waktu Pelayanan	3,460	Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,330	Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,530	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,620	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,660	Sangat Baik	2
8	Sarana Prasarana	3,450	Baik	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,880	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

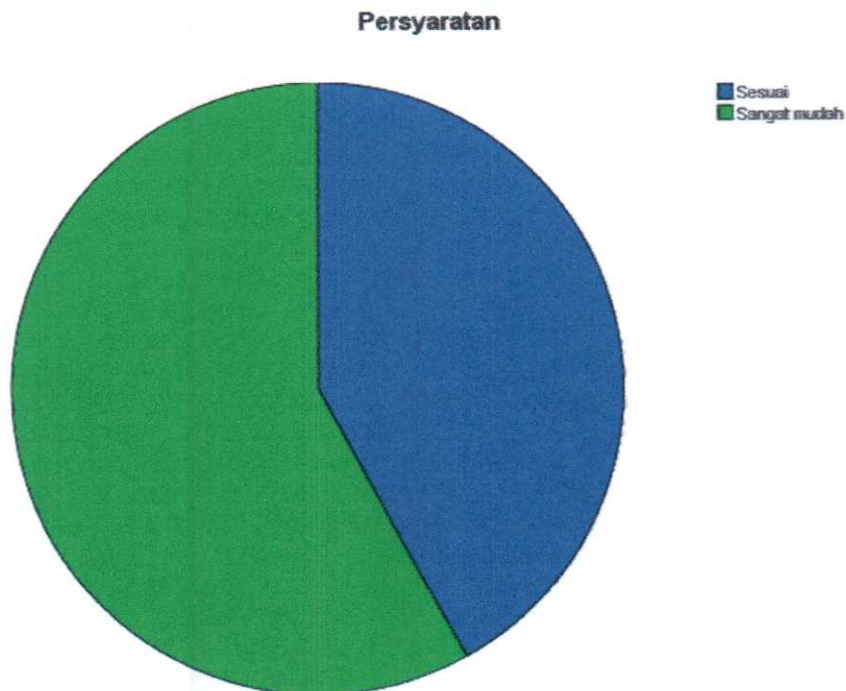
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis

diperoleh rata-rata skor sebesar 3,580 berada pada interval skor 3,53 s.d. 4,00 kategori “Sangat Baik”. 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 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul
Ruang Lingkup: Persyaratan

		Persyaratan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	42	42.0	42.0	42.0
	Sangat mudah	58	58.0	58.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	



B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,47 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”.

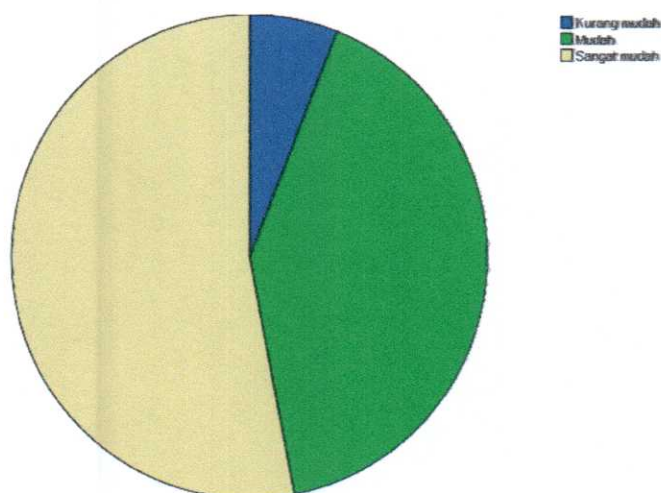
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul
Ruang Lingkup: Prosedur

		Prosedur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang mudah	6	6.0	6.0	6.0
	Mudah	41	41.0	41.0	47.0
	Sangat mudah	53	53.0	53.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Prosedur



C. Waktu Pelayanan

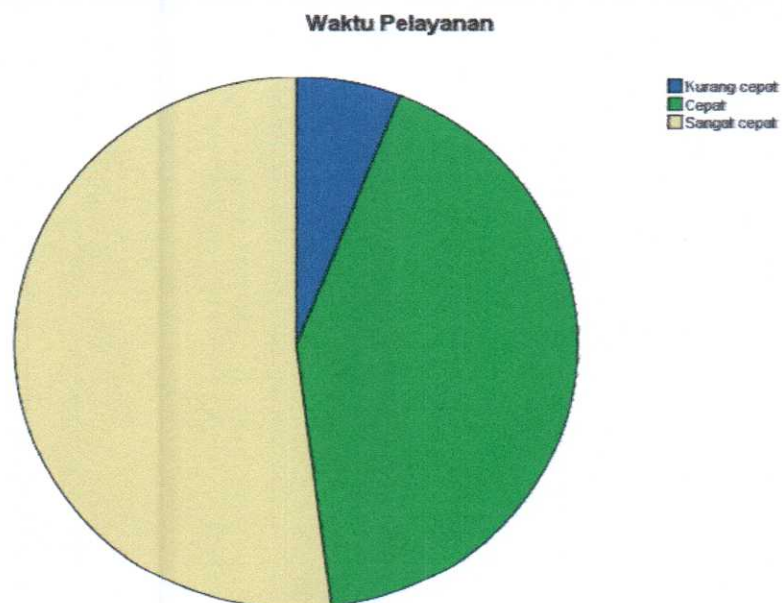
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,52 berada pada interval skor 3,06 s.d. 3,460 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	Kurang cepat	6	6.0	6.0	6.0
	Cepat	42	42.0	42.0	48.0
	Sangat cepat	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



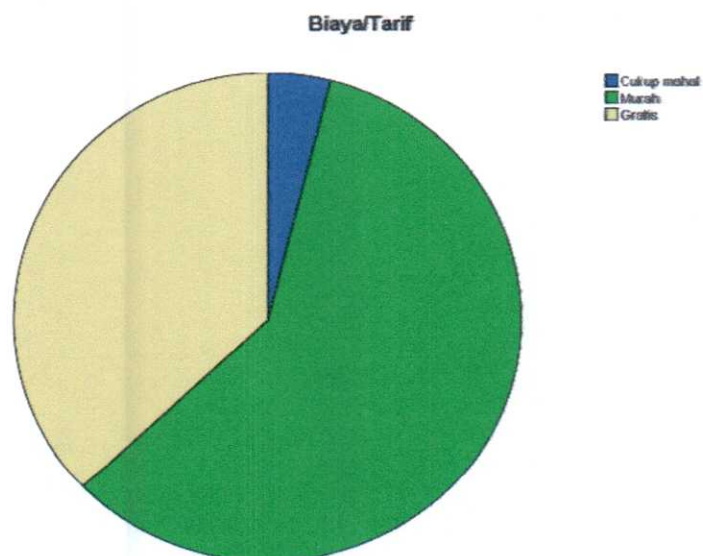
D. Biaya/Tarif

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 3,330 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	Cukup mahal	4	4.0	4.0	4.0
	Murah	59	59.0	59.0	63.0
	Gratis	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



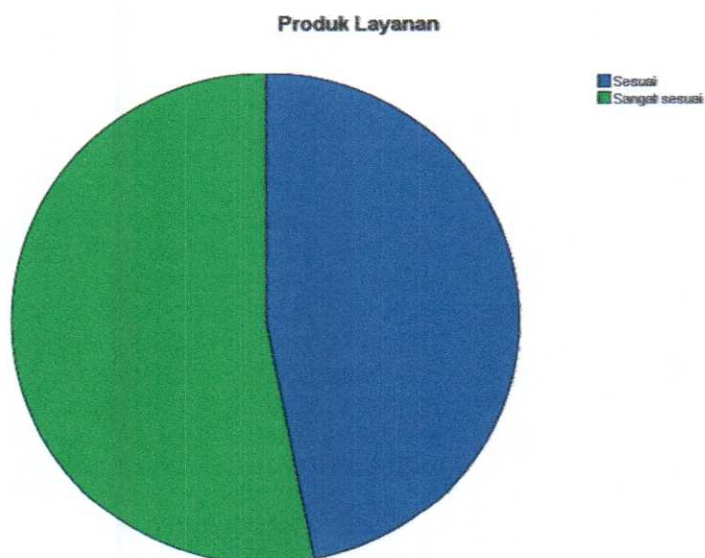
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 3,530 berada pada interval skor 3,53 s.d. 4,00 kategori “Sangat Baik”. 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 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Produk Layanan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	47	47.0	47.0	47.0
	Sangat sesuai	53	53.0	53.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	



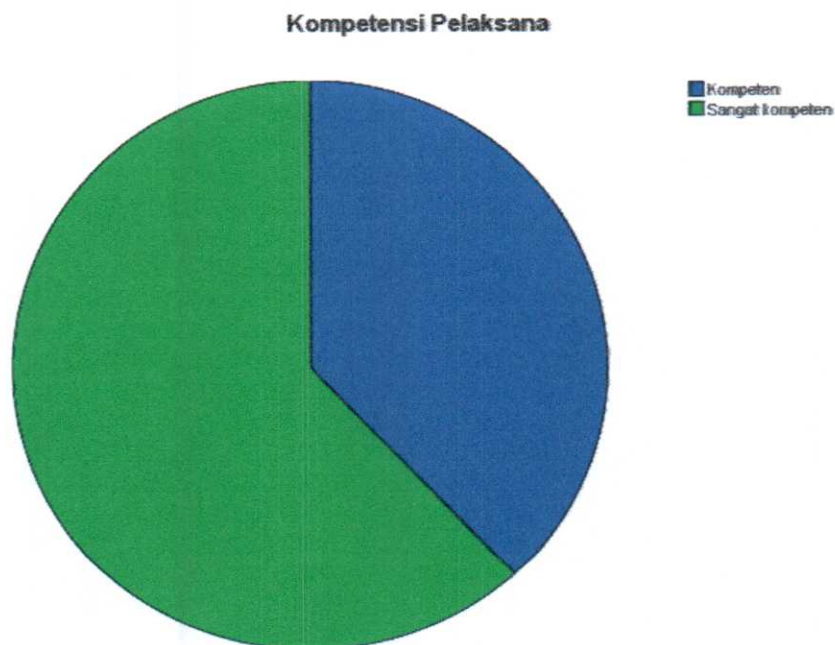
F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,620 berada pada interval skor 3,53 s.d. 4,00 kategori “Sangat 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	38	38.0	38.0	38.0
	Sangat kompeten	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



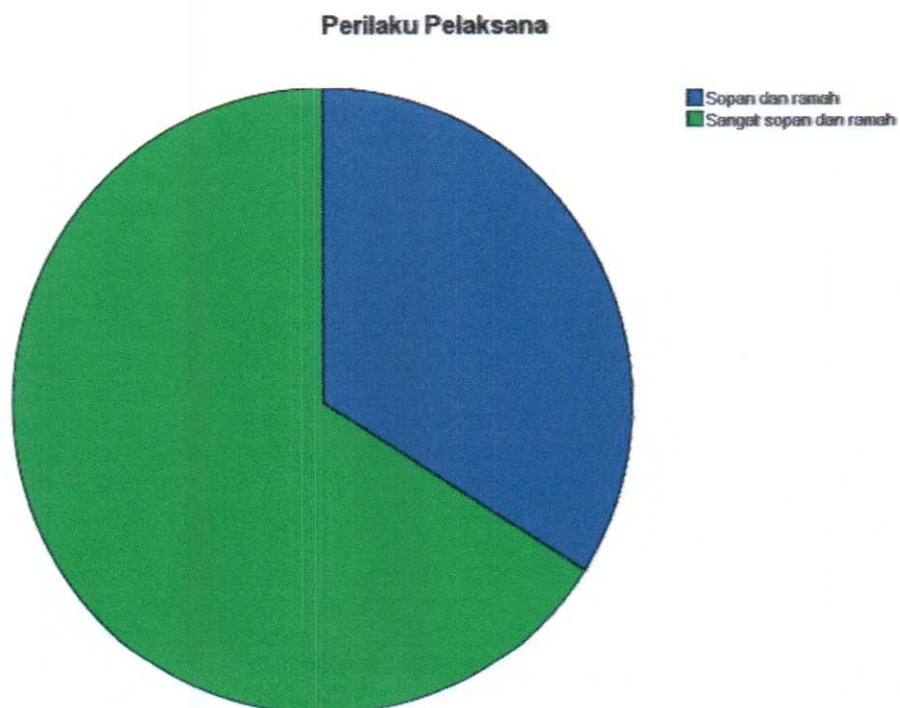
G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3,660 berada pada interval skor 3,53 s.d. 4,00 kategori “Sangat Baik”. 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 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	34	34.0	34.0	34.0
	Sangat sopan dan ramah	66	66.0	66.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	



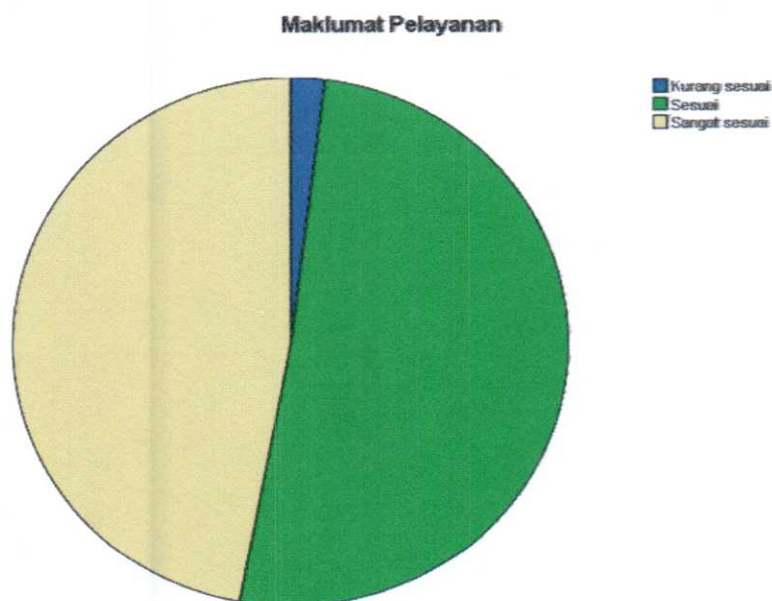
H. Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana (Maklumat Pelayanan)

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,450 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	Kurang sesuai	2	2.0	2.0	2.0
	Sesuai	51	51.0	51.0	53.0
	Sangat sesuai	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

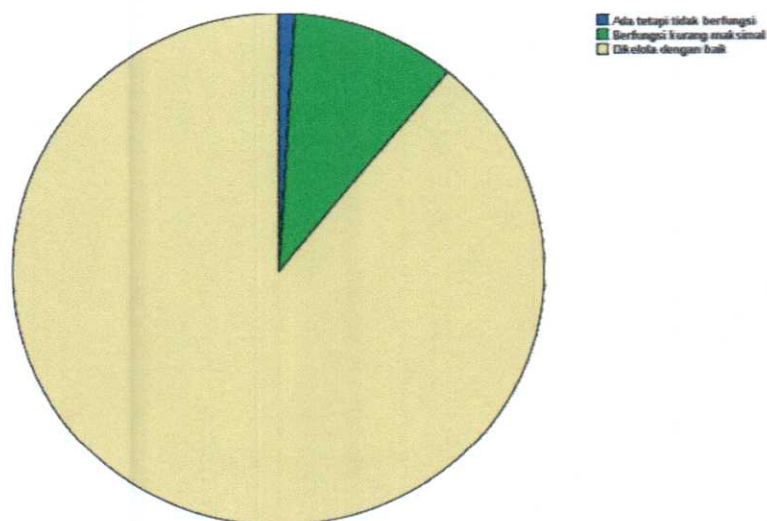
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,880 berada pada interval skor 3,53 s.d. 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bantul
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ada tetapi tidak berfungsi	1	1.0	1.0	1.0
Berfungsi kurang maksimal	10	10.0	10.0	11.0
Dikelola dengan baik	89	89.0	89.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



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 dikelompokkan ke penilaian point 1 sampai dengan 9 yang telah dikelompokkan lebih besar menjadi 3 (tiga) yaitu kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan pengadilan, kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan pengadilan dan yang terakhir pengadilan yang terjangkau serta akses informasi yang mudah.

A. KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

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 naik dari yang semula 87,15 dan berada pada kategori BAIK menjadi sebesar **88,83** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul berada pada kategori **SANGAT 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 **SANGAT BAIK**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul pada kategori **SANGAT BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul pada kategori **SANGAT BAIK**
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul pada kategori **BAIK**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Bantul pada kategori **SANGAT BAIK**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bantul, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup **“PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN”**.

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 :
 - Agar petugas dibagian PTSP siap dalam menjawab pertanyaan dari para pencari keadilan.
4. Untuk Bagian Hukum :
 - Persyaratan pelayanan untuk direview ulang
5. Untuk bagian Pidana :
 - Prosedur ijin penggeledahan, ijin penyitaan maupun ijin besuk untuk lebih diefektifkan

RUJUKAN:

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

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

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

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DATA SEBARAN RESPONDEN

Responden	Jenis Kelamin	pendidikan	pekerjaan
1	Laki-laki	SMP	Petani/Nelayan
2	Perempuan	SD	Petani/Nelayan
3	Perempuan	S1	Notaris
4	Perempuan	SLTA	Pedagang
5	Perempuan	Diploma	Pegawai Swasta
6	Laki-laki	S1	Wiraswasta
7	Perempuan	SLTA	Wiraswasta
8	Perempuan	SLTA	Petani/Nelayan
9	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta
10	Perempuan	SMP	Petani/Nelayan
11	Laki-laki	Diploma	PNS
12	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta
13	Laki-laki	S1	BUMN
14	Perempuan	SMP	Petani/Nelayan
15	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta
16	Perempuan	S2/S3	PNS
17	Perempuan	S1	PNS
18	Perempuan	S1	PNS
19	Laki-laki	S1	BUMD
20	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
21	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
22	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
23	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
24	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
25	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
26	Laki-laki	SLTA	TNI/POLRI
27	Laki-laki	SLTA	TNI/POLRI
28	Laki-laki	SLTA	TNI/POLRI
29	Perempuan	SLTA	TNI/POLRI
30	Laki-laki	SLTA	TNI/POLRI
31	Laki-laki	SLTA	TNI/POLRI
32	Perempuan	Diploma	Wiraswasta
33	Laki-laki	S1	PNS
34	Perempuan	SMP	Buruh
35	Perempuan	S1	Wiraswasta
36	Laki-laki	SLTA	Buruh
37	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta
38	Laki-laki	S1	PNS

Responden	Jenis Kelamin	pendidikan	pekerjaan
39	Perempuan	S2/S3	PNS
40	Laki-laki	S1	Advokat
41	Laki-laki	S1	PNS
42	Perempuan	S1	PNS
43	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa
44	Laki-laki	S1	PNS
45	Laki-laki	S1	PNS
46	Laki-laki	SLTA	PNS
47	Laki-laki	SLTA	PNS
48	Laki-laki	SLTA	PNS
49	Perempuan	SLTA	Tidak diisi
50	Laki-laki	SLTA	PNS
51	Laki-laki	S1	PNS
52	Laki-laki	SLTA	PNS
53	Laki-laki	SLTA	PNS
54	Perempuan	SLTA	PNS
55	Perempuan	SLTA	PNS
56	Laki-laki	SLTA	PNS
57	Laki-laki	S1	PNS
58	Laki-laki	SLTA	PNS
59	Perempuan	S1	PNS
60	Perempuan	S1	PNS
61	Laki-laki	S1	PNS
62	Laki-laki	S1	PNS
63	Laki-laki	SLTA	PNS
64	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta
65	Perempuan	SLTA	-
66	Perempuan	SLTA	PNS
67	Perempuan	S2/S3	PNS
68	Laki-laki	S2/S3	PNS
69	Laki-laki	S1	PNS
70	Laki-laki	S2/S3	PNS
71	Laki-laki	S1	PNS
72	Laki-laki	S2/S3	PNS
73	Perempuan	S1	PNS
74	Perempuan	S2/S3	PNS
75	Perempuan	S1	PNS
76	Laki-laki	S2/S3	PNS
77	Laki-laki	S1	PNS
78	Perempuan	S2/S3	PNS

Responden	Jenis Kelamin	pendidikan	pekerjaan
79	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
80	Laki-laki	Diploma	PNS
81	Perempuan	S2/S3	PNS
82	Laki-laki	SMP/SLTP	Buruh
83	Laki-laki	S1	-
84	Laki-laki	S1	Wiraswasta
85	Laki-laki	S1	Wiraswasta
86	Perempuan	SD	-
87	Perempuan	SLTA	Ibu Rumah Tangga
88	Perempuan	SD	Buruh
89	Perempuan	SLTA	Wiraswasta
90	Perempuan	SMP/SLTP	Wiraswasta
91	Laki-laki	S1	Wiraswasta
92	Laki-laki	SD	Wiraswasta
93	Laki-laki	Tidak Sekolah	Wiraswasta
94	Perempuan	S1	PNS
95	Perempuan	S1	PNS
96	Perempuan	SD	Pedagang
97	Laki-laki	S1	PNS
98	Laki-laki	S1	TNI/POLRI
99	Perempuan	S1	PNS
100	Perempuan	Diploma	PNS

**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	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
8	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
9	3	2	2	2	3	3	3	4	3	
10	3	2	2	2	3	3	3	2	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
17	3	3	3	3	3	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	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
21	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
22	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
23	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
24	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
25	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
26	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
27	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
28	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
29	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
30	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
31	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
32	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	2	3	2	3	3	4	3	4	
35	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
36	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
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	3	4	4	3	3	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	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
55	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
56	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
57	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
58	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
61	3	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	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
78	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
82	4	4	3	2	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
84	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
85	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
86	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
87	3	3	3	4	4	4	4	4	4	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
89	4	2	3	3	3	3	3	3	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
92	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
93	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
95	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
97	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
98	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
99	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	358	347	346	333	353	362	366	345	388	
NRR per RL	3,580	3,470	3,460	3,330	3,530	3,620	3,660	3,450	3,880	
NRR Tertimbang	0,398	0,386	0,384	0,370	0,392	0,402	0,407	0,383	0,431	3,553
IKM Unit Pelayanan									88,83	

Keterangan :

- U1-U9 = Unsur-unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Per RL = NRR per ruang lingkup x (1/9)/ 0,111
- NRR tertimbang

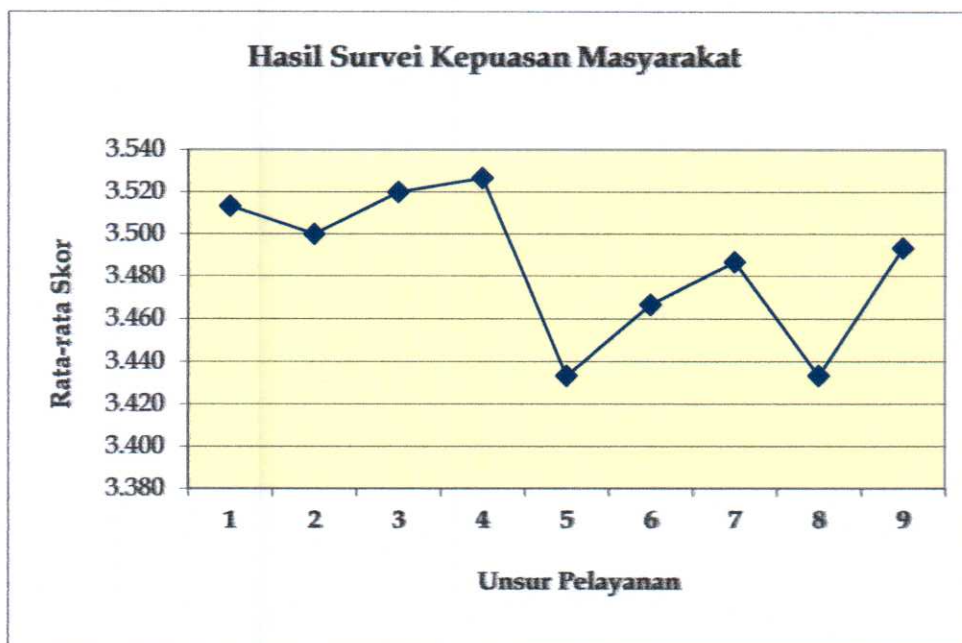
Tabel
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:

88,83

Kategori: SANGAT BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,580	Sangat Baik	4
2	Prosedur	3,470	Baik	6
3	Waktu Pelayanan	3,460	Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,330	Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,530	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,620	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,660	Sangat Baik	2
8	Sarana Prasarana	3,450	Baik	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,880	Sangat Baik	1



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI BANTUL
SEMESTER I TAHUN 2021**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN
88,83 {SANGAT BAIK}	RESPONDEN Jumlah : 100 Orang Jenis Kelamin : L : 57 Orang P : 43 Orang Pendidikan : SD : 5 Orang SMP : 4 Orang SMA : 33 Orang D3 : - Orang S1 : 40 Orang S2/S3 : 10 Orang Tidak Sekolah : 1 Orang Periode survey : 1-1-2021 s.d. 31-3-2021

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

