



2020

LAPORAN SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI BATANG

*Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2007*

TELP

(0285) 391103-391106

E-MAIL

pn.batang@gmail.com

FAX

(0285) 391106

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI BATANG**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Batang
Pada tanggal Desember 2020

Management Reprerentative,



WAHYU ISWARI, SH, MKn
NIP. 19731007 199903 2 001

Ketua Tim Survei,



PARJITO, SH
NIP. 19720208 199203 1 002

Ketua Pengadilan Negeri Batang,



GUNTORO EKA SEKTI, SH.,MH
NIP. 19760418 200112 1 005

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Batang ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Batang adalah dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Laporan ini dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Batang mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

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

Demikian Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Batang ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batang, Desember 2020

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	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data	6
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	9
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	10
A. Persyaratan	11
B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	12
C. Waktu Pelayanan	13
D. Biaya/Tarif	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	15
F. Kompetensi Pelaksana	16
G. Perilaku Pelaksana	17
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
I. Sarana dan Prasarana	19

J. Hasil Survei Kualitatif.....	20
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	21
A. Kesimpulan.....	21
B. Rekomendasi	22
 RUJUKAN	 23
LAMPIRAN-LAMPIRAN	24

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	9
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN BATANG	10
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Persyaratan	11
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.....	12
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	13
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Kompetensi Penyelesaian	16
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	17
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	19

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Persyaratan	11
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	12
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	13
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas 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 dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Batang melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 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 Batang. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat pencapaian pelayanan masyarakat Pengadilan Negeri Batang
2. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Batang.

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Batang ini dilaksanakan 2 kali setahun yaitu bulan Juni dan bulan Desember setiap tahunnya. Pelaksanaan 2 kali dalam setahun ini diharapkan setiap semesternya dapat dievaluasi pelaksanaan layanan dan direncanakan dengan baik untuk semester berikutnya. Dengan demikian peningkatan maupun penurunan mutu layanan dapat dilakukan dengan baik sekali satu semester.

Pada bulan Desember yang lalu IKM Pengadilan Negeri Batang **80,009**. Sedangkan untuk semester II tahun 2020 inilah yang akan disajikan, dimana survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Batang ini dilaksanakan pada bulan Juli 2020 - Desember 2020 melalui aplikasi SIPUAS, dengan jumlah populasi yang diambil dari jumlah perkara sebanyak 320 perkara sehingga sampel yang diambil sebanyak 175.

D. Tahapan Pelaksanaan

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

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dari aplikasi SIPUAS;
2. Tim survei membuat instrumen berupa kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat

Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dituangkan dalam aplikasi “ Sipuas “ dan menentukan jadwal pelaksanaan survei;

3. Tim survei melalui Petugas PTSP meminta kepada pengguna layanan agar mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi “ Sipuas “;
4. Hasil Penghitungan Kuesioner yang telah diisi melalui aplikasi SIPUAS didownload oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei;
5. 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 Batang, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka dan dimasukkan dalam aplikasi SIPUAS. Isi Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 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. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. Teknik Analisis Data

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

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* 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 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	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-30	70	40
2	31-40	73	42
3	41-50	25	14
4	51-60	6	3
5	61>	1	1
6	Tidak mencantumkan Usia	0	0
Jumlah		175	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun (42%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	123	70
2	Perempuan	52	30
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		175	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (70%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	10	6
2	SMP	20	11
3	SMA	73	42
4	Diploma	5	3
5	S1	63	36
6	S2	4	2
7	S3	0	0
Jumlah		175	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA sebanyak 73 orang (42%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta	61	35
2	Pelajar/ Mahasiswa	10	6
3	Lainnya	54	31
4	PNS /TNI/POLRI	16	9
5	Pegawai Swasta	34	19
6	Tidak mencantumkan Pekerjaan	0	0
Jumlah		175	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Wiraswasta yang telah disebutkan dalam angket (35%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terisi dengan lengkap melalui aplikasi SIPUAS sejumlah 175. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Batang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Batang sebesar **82,000** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 76,61 s/d 88,30).

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

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Batang

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,286	Baik	5
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,251	Baik	6
3.	Waktu Penyelesaian	3,486	Baik	1
4.	Biaya/Tarif	3,131	Baik	8
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,440	Baik	2
6.	Kompetensi Pelaksana	3,354	Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,343	Baik	4
8.	Penanganan Pegaduan, Saran, dan Masukan	3,080	Baik	9
9.	Sarana dan Prasana	3,149	Baik	7

A. Persyaratan

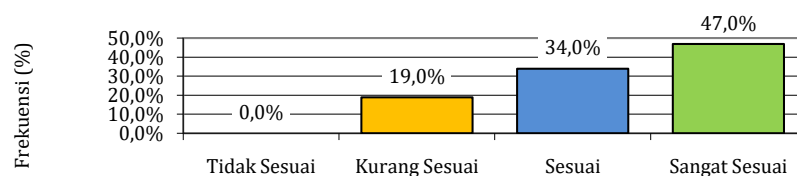
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,286 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	83	47
2.	Sesuai	3	59	34
3.	Kurang sesuai	2	33	19
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			175	100

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



Jawaban Responden

Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN BATANG
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

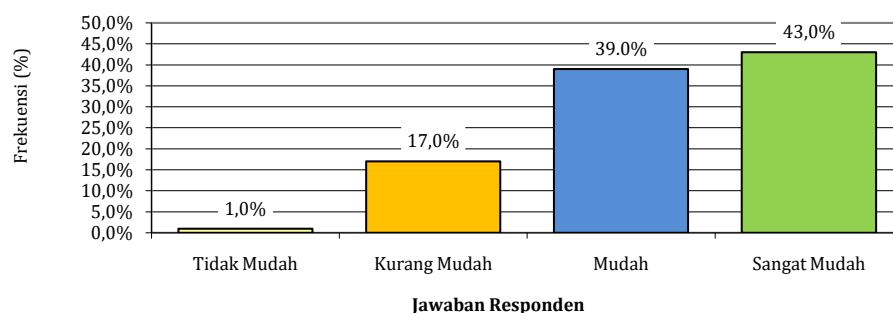
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,251 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “ baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat mudah	4	76	43
2.	Mudah	3	68	39
3.	Kurang mudah	2	30	17
4.	Tidak mudah	1	1	1
Jumlah			175	100

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

C. Waktu Penyelesaian

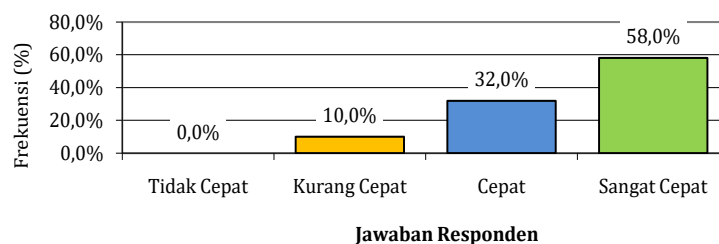
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,486 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “ baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat cepat	4	102	58
2.	Cepat	3	56	32
3.	Kurang cepat	2	17	10
4.	Tidak cepat	1	0	0
Jumlah			175	100

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN BATANG
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

D. Biaya/Tarif

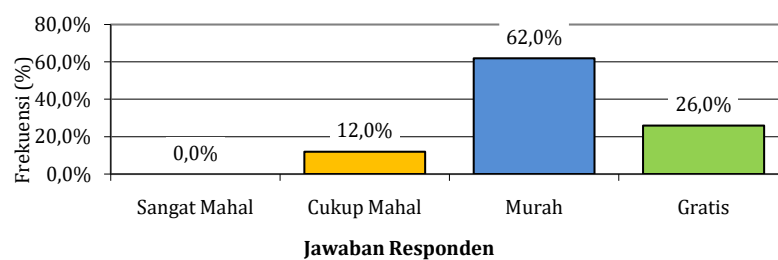
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,131 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Gratis	4	45	26
2.	Murah	3	108	62
3.	Cukup mahal	2	22	12
4.	Sangat mahal	1	0	0
Jumlah			175	100

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN BATANG
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

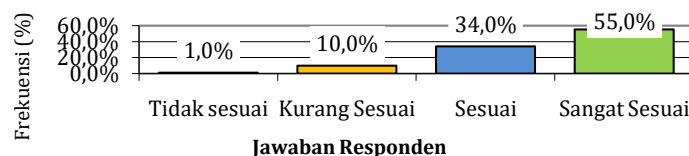
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,440 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “ baik ”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	96	55
2.	Sesuai	3	61	34
3.	Kurang sesuai	2	17	10
4.	Tidak sesuai	1	1	1
Jumlah			175	100

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

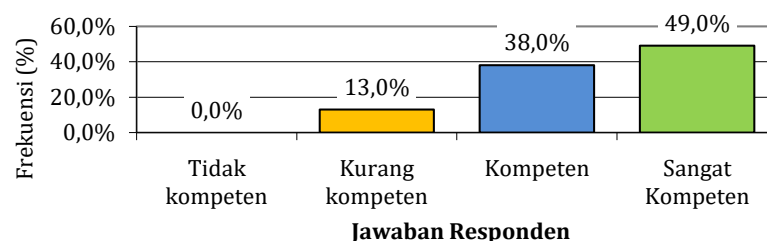
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,354 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN BATANG
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat kompeten	4	85	49
2.	Kompeten	3	67	38
3.	Kurang kompeten	2	23	13
4.	Tidak kompeten	1	0	0
Jumlah			175	100

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

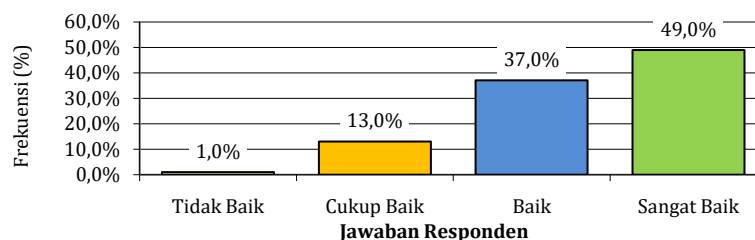
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,343 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sopan dan ramah	4	86	49
2.	Sopan dan ramah	3	65	37
3.	Kurang sopan dan ramah	2	23	13
4.	Tidak sopan dan ramah	1	1	1
Jumlah				100

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

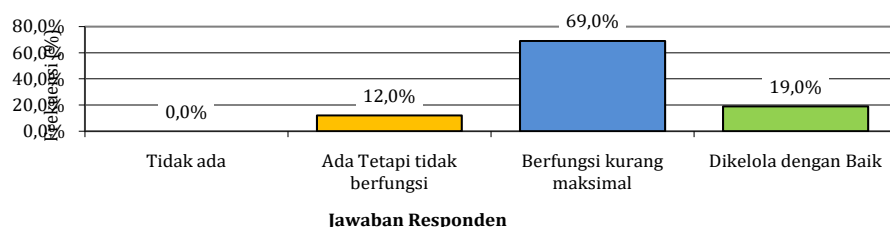
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,080 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori kurang 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 PN BATANG
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Dikelola dengan baik	4	34	19
2.	Berfungsi kurang maksimal	3	121	69
3.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	20	12
4.	Tidak ada	1	0	0
Jumlah			175	100

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

I. Sarana dan Prasarana

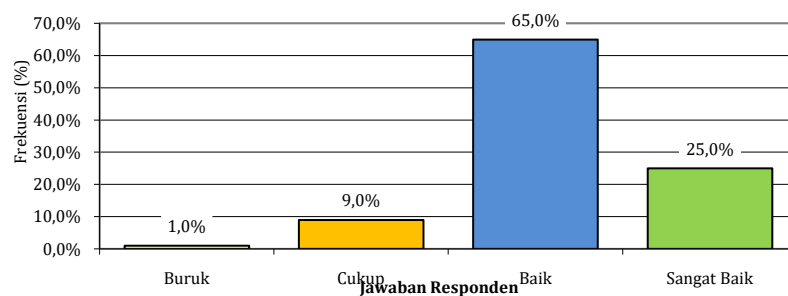
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,149 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 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 sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	44	25
2.	Baik	3	114	65
3.	Cukup	2	16	9
4.	Buruk	1	1	1
Jumlah			175	100

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Batang
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini tidak diperoleh karena dari hasil saran-saran, responden tidak menginput di dalam angket aplikasi SIPUAS.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Batang sebesar **82,000** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Batang, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup **“waktu penyelesaian”, “produk spesifikasi jenis pelayanan”, “kompetensi pelaksana”, “perilaku pelaksana”, “persyaratan”, “sistem, mekanisme, dan prosedur”, “sarana dan prasarana”, “biaya/tarif”, dan disusul ruang lingkup “penanganan pengaduan saran dan masukan”**.

Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Batang, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup “**penanganan pengaduan saran dan masukan**” dimana ruang lingkup tersebut nilainya paling rendah diantara ruang lingkup yang lain.

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-LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PENGADILAN NEGERI BATANG

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. kompeten. d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana Pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal. b. Cukup Mahal. c. Murah. d. Gristis.	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	Saran dan Kritik :	

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	
2	3	3	3	3	1	2	2	3	4	
3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	
4	3	3	3	3	4	2	1	3	2	
5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
18	3	3	4	2	4	3	3	3	3	
19	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	1	3	3	3	3	3	4	3	
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	2	4	4	4	4	3	4	4	
27	3	2	4	4	4	4	3	4	4	
28	3	2	4	4	4	4	3	4	4	
29	3	2	4	4	4	4	3	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	4	3	3	3	3	3	3	2	
33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	4	3	3	3	3	3	2	2	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
44	3	2	3	2	3	3	3	2	2	
45	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
46	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
47	3	2	3	2	3	3	3	3	3	

NO. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
48	4	3	3	2	3	3	2	3	3	
49	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
50	3	2	3	3	3	4	3	2	3	
51	4	2	4	3	4	4	3	2	2	
52	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
54	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
55	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
57	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
59	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
64	3	3	2	4	3	4	3	3	2	
65	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
66	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
67	4	4	4	2	4	3	4	3	3	
68	4	4	4	2	4	4	4	3	3	
69	4	3	4	2	4	3	4	3	3	
70	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
71	4	4	4	2	4	3	4	3	2	
72	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
73	4	4	4	2	4	4	4	3	3	
74	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
75	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
76	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
77	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
78	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
79	4	4	4	2	4	4	4	3	3	
80	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
81	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
82	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
83	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
84	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
85	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
86	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
87	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
88	4	4	4	2	4	4	4	3	3	
89	4	4	4	3	4	4	4	3	2	
90	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
91	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
92	4	4	4	2	4	4	4	3	3	
93	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
94	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
95	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
96	3	3	4	2	4	4	4	3	3	
97	4	4	4	4	4	4	2	4	4	

NO. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
98	4	4	4	4	4	4	4	2	3
99	4	4	4	2	4	4	4	3	3
100	4	2	4	3	4	4	2	3	3
101	4	4	4	3	4	4	4	3	3
102	4	4	4	3	4	4	4	3	3
103	4	4	4	3	4	4	2	3	3
104	4	4	4	3	4	4	4	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	3	3
106	4	2	4	3	4	4	4	3	2
107	4	4	4	3	4	2	2	3	3
108	4	4	4	2	4	4	2	3	3
109	4	4	4	3	4	2	4	3	3
110	2	4	4	4	4	4	2	4	4
111	2	3	2	4	3	3	2	2	4
112	4	4	2	3	4	4	2	3	3
113	2	2	2	3	3	3	3	3	3
114	2	2	3	3	3	3	3	3	3
115	2	4	3	4	4	2	4	3	4
116	4	4	3	4	4	4	3	4	4
117	4	4	3	4	4	4	3	4	4
118	2	4	3	2	2	4	3	3	3
119	4	4	3	4	3	3	4	2	4
120	2	2	2	3	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	2	3	4	3	2	3	3	2	3
123	2	3	4	3	2	3	4	2	3
124	4	4	4	4	4	4	3	4	4
125	2	3	4	3	3	3	4	3	4
126	2	3	4	3	3	3	4	2	2
127	2	4	4	3	4	4	3	3	3
128	2	3	4	4	2	2	3	3	4
129	2	3	2	2	2	3	2	2	3
130	2	3	2	3	3	2	4	3	3
131	2	3	2	4	2	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	2	3	2	3	2	2	4	2	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	2
135	4	4	4	3	4	4	4	2	4
136	2	3	3	3	3	2	4	3	3
137	2	3	3	4	3	4	4	3	4
138	4	4	2	4	2	4	4	3	3
139	4	2	4	3	4	4	4	3	3
140	2	3	3	4	3	2	4	4	4
141	2	3	4	3	3	3	4	2	3
142	4	3	3	4	2	3	2	3	3
143	4	4	2	4	4	3	2	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	3
145	2	2	4	3	2	2	4	4	4
146	2	2	2	3	2	3	4	3	3
147	4	4	4	4	4	2	4	2	4

NO. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
148	4	2	4	3	4	4	4	4	4	
149	4	2	2	3	2	2	4	3	3	
150	2	2	2	3	2	2	4	3	3	
151	4	4	2	3	2	2	4	3	3	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	2	4	4	4	4	4	2	4	4	
154	4	4	2	3	4	4	4	4	4	
155	2	2	4	3	4	2	2	2	3	
156	2	2	4	3	4	2	2	2	3	
157	2	2	4	3	4	2	2	3	3	
158	2	2	4	3	4	2	2	3	4	
159	4	2	4	3	2	2	2	3	3	
160	4	4	4	3	4	4	2	3	3	
161	2	4	4	3	4	4	3	3	4	
162	2	2	4	3	4	4	4	3	2	
163	3	2	4	3	4	2	2	3	3	
164	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
165	3	2	4	3	4	3	3	3	3	
166	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
167	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	3	3	4	3	2	4	4	3	3	
170	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
171	4	3	4	4	3	2	4	3	4	
172	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
173	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
174	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
175	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
Nilai /Unsur	575	569	610	548	602	587	585	539	551	
NRR/ unsur	3.286	3.251	3.486	3.131	3.440	3.354	3.343	3.080	3.149	
NRR tertbg/ unsur	0.365	0.361	0.387	0.348	0.382	0.373	0.371	0.342	0.350	3.280
IKM Unit Pelayanan										82.000

|

