

LAPORAN HASIL

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014



**PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN KELAS IB
PEKALONGAN, JAWA TENGAH
OKTOBER 2017 s.d. MARET 2018**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Mahkamah Agung sangat membutuhkan informasi dari Pengadilan Negeri Pekalongan secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Pekalongan 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 Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini meminta pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, dapat dibunakan sebagai tolak ukur lembaga setingkat Mahkamah Agung serta jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Pekalongan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pekalongan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 29 Maret 2018

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
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	5
A. Teknik Pengumpulan Data	5
B. Variabel Pengukuran IKM	5
C. Teknik Analisis Data	6
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir	8
D. Pekerjaan Utama	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	10
A. Persyaratan	11
B. Prosedur	11
C. Waktu Pelayanan	12
D. Biaya	12
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
F. Kompetensi Pelaksana	14
G. Perilaku Pelaksana	14
H. Maklumat Pelayanan	15
I. Penanganan Pengaduan	15
J. Hasil Survei Kualitatif	16
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	19
A. Kesimpulan	19
B. Rekomendasi	20
LAMPIRAN-LAMPIRAN	20

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri Pekalongan 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.

Memberikan pelayanan khususnya dibidang hukum merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pengadilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi semakin rumit dan kompleks. Meskipun fungsi utama pengadilan 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 pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintahan pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pengadilan 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 pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Hal tersebut telah disadari oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI yang telah mencanangkan program akreditasi penjaminan mutu di pengadilan seperti telah tertuang pada surat Surat Dirjen Badilum MA RI Nomor 136/DJU/OT01.3/1/2016 tanggal 18 Januari 2016 tentang Akreditasi di Lingkungan Badan Peradilan Umum dan dikaitkan dengan surat Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah Nomor W12.U/216/Kp.07.01/1/2016 tanggal 20 Januari 2016 tentang penunjukan Pengadilan Negeri Temanggung sebagai pilot proyek akreditasi penjaminan mutu di wilayah jawa tengah. Sebagai salah satu syarat untuk tercapainya akreditasi penjaminan mutu sebagai pengadilan yang berkualitas (ICPE) yaitu dengan mengadakan survei kepuasan masyarakat sebagai pedomannya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berkaitan dengan hal tersebut Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI menerbitkan Surat Nomor 520/DJU/PS02/4/2016 tanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nomor 608/DJU/PS02/5/2016 tanggal 4 Mei 2016 tentang hasil survei indeks kepuasan masyarakat. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

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 Pekalongan. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pekalongan ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2017 sampai dengan Maret 2018.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pekalongan, 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 memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pekalongan, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya

Biaya 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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan

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

C. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pekalongan 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 PN Pekalongan ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-30	15	30
2	31-40	20	40
3	41-50	13	26
4	51-60	2	4
5	61>	0	0
6	Tidak mencantumkan Usia	0	0
Jumlah		50	100%

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

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	31	62
2	Perempuan	19	35
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		50	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (62 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD Kebawah	3	6
2	SMP	2	4
3	SLTA	23	46
4	D-1,D-2,D-3	2	4
5	S-1	19	38
6	S-2 keatas	1	2
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 23 orang (46 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS / TNI /POLRI	10	20
2	Pegawai Swasta	11	22
3	Wiraswasta	14	28
4	Pelajar / Mahasiswa	2	4
5	Lainnya	13	26
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Wiraswasta yang telah disebutkan dalam angket (28 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 50 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pekalongan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pekalongan sebesar **80,83** berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 62,51 s/d 81,25).

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 Pekalongan

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.22	Baik	7
2.	Prosedur	3.16	Baik	8
3.	Waktu Pelayanan	3.28	Sangat Baik	3
4.	Biaya	3.16	Baik	9
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.28	Sangat Baik	2
6.	Kompetensi Pelaksana	3.32	Sangat Baik	1
7.	Perilaku Pelaksana	3.24	Baik	4
8.	Maklumat Pelayanan	3.22	Baik	6
9.	Penanganan Pegaduan	3.24	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 3.22 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 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 Pekalongan
Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	39	78
4.	Sangat sesuai	4	11	22
Jumlah			50	100

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,16 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 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 Pekalongan
Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	1	2
2.	Kurang Mudah	2	1	2
3.	Mudah	3	36	72
4.	Sangat Mudah	4	12	24
Jumlah			50	100

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 3,28 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan

masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan
Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Selalu Tidak Tepat	1	0	0
2.	Kadang Kadang Tepat	2	8	16
3.	Banyak Tepatnya	3	19	38
4.	Selalu Tepat	4	23	46
Jumlah			50	100

D. Biaya

Biaya 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 3,16 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya berada pada kategori baik.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan
Ruang Lingkup Biaya

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Wajar	1	1	2
2.	Kurang Wajar	2	0	0
3.	Wajar	3	40	80
4.	Sangat Wajar	4	9	18
Jumlah			50	100

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,28 berada pada interval skor 3,26 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 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Puas	1	0	0
2.	Kurang Puas	2	0	0
3.	Puas	3	36	72
4.	Sangat Puas	4	14	28
Jumlah			50	100

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 3,32 berada pada interval skor 3,26 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 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mampu	1	0	0
2.	Kurang Mampu	2	0	0
3.	Mampu	3	33	66
4.	Sangat Mampu	4	17	34
Jumlah			50	100

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,24 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 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 Pekalongan
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3.	Sopan dan Ramah	3	40	80
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	10	20
Jumlah			50	100

H. 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 3,22 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 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 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan
Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Tepat	1	0	0
2.	Kurang Tepat	2	0	0
3.	Tepat	3	39	78
4.	Sangat Tepat	4	11	22
Jumlah			50	100

I. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,24 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan 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 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan
Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Puas	1	0	0
2.	Kurang Puas	2	0	0
3.	Puas	3	37	74
4.	Sangat Puas	4	13	26
Jumlah			50	100

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan PN Pekalongan, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Pelayanan oleh petugas Piket lebih ditingkatkan.
2. Peningkatan pelayanan keadministrasian dalam perkara perdata permohonan.
3. Supaya dipermudah prosesnya.
4. Tingkatkan pelayanan supaya lebih baik lagi dan jadwal sidang tolong lebih disiplin lagi. Agar tidak terlalu membuang waktu dan selalu tepat waktu dengan jadwal yang ditentukan.
5. Supaya ditingkatkan pelayanan dan kinerja yang sudah baik ini agar menjadi lebih baik lagi.
6. Agar dipermudah urusannya dan cepat selesai.
7. Kurangnya petugas keamanan yang bertugas di Pengadilan Negeri Pekalongan.

8. Kurang cepat dalam pelayanan.
9. Lebih diperhatikan / respon pada tamu / pengunjung.
10. Pelayanan sudah baik tetapi lebih ditingkatkan dan demi kebersamaan timbal balik yang baik.
11. Tingkatkan SDM untuk PN Pekalongan
12. Kualitas pelayanan PN Pekalongan adalah merupakan kepuasan bagi masyarakat tetaplah berpegang pada pelayanan prima.
13. Hakim mediator lebih membantu lagi dalam proses mediasi dalam perkara gugatan sudah bagus.
14. Pegawai sudah cepat merespon keperluan pihak lain namun ditingkatkan lagi.
15. Tempatkan pegawai sesuai kemampuannya agar terwujud pelayanan prima.
16. Tingkatkan pelayanan agar mencerminkan instansi yang profesional.
17. Lebih ramah dan baik.
18. Tingkatkan kualitas sumber daya manusia dan tingkatkan kinerja pegawai.
19. Pertahankan pelayanan yang baik dan memuaskan.

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 Pekalongan sebesar **80,83** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 62,51 s/d 81,25). Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup ebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan berada pada kategori BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan berada pada kategori kurang BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori BAIK
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori BAIK
9. Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pekalongan, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Kompetensi Pelaksana", "Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan", "Waktu Pelayanan", disusul ruang lingkup "Perilaku Pelaksana", Penanganan Pengaduan", Maklumat Pelayanan", dan "Persyaratan".

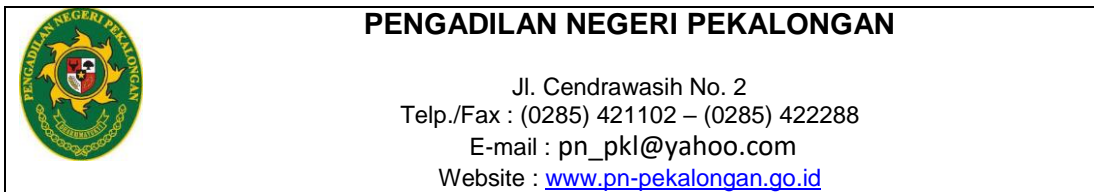
B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Pekalongan, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Prosedur** dan **Biaya**. Berdasarkan hasil survei ini, kedua ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik dan perlu ditingkat lagi.

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

1. Mohon jadwal persidangan lebih tepat waktu
2. Mohon Petugas piket dalam memberikan informasi yang jelas
3. Untuk Bagian Perdata : mohon untuk bagian administrasi pendaftaran perkara permohonan dipercepat.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.



Tanggal :

JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN

Survei yang menayakan pendapat kepada masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan, dalam hal ini Pengadilan Negeri Pekalongan; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan.

Maka dengan ini kami menjadwalkan mulai Oktober 2017 sampai dengan Maret 2018 dalam jangka waktu 6 bulan (ke III), yang mana penjadwalan pertama untuk survey kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri Pekalongan kami mulai pada bulan Oktober 2016 sampai dengan Maret 2017 (I) kemudian penjadwalan kedua berlanjut pada bulan April 2017 sampai dengan September 2017 (II), dalam penjadwalan yang ketiga pada bulan Oktober 2017 sampai dengan Maret 2018 (III).

Pekalongan, Maret 2018

Tim Survei

IDENTITAS RESPONDEN

1. No. Responden : (diisi petugas)
 2. Umur :Tahun
3. Jenis kelamin : 1. Laki-laki
 2. Perempuan
4. Pendidikan terakhir: 1. SD Kebawah 5. Sarjana (S-1)
 2. SLTP 6. Sarjana (S-2) keatas
 3. SLTA
 4. Diploma (D1/D2/D3/D4).
5. Pekerjaan Utama : 1. PNS/ TNI/Polri

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PN Pekalongan ?	a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan di PN Pekalongan ?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN Pekalongan.	a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat
4.	Biaya	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PN Pekalongan ?	a. Tidak Wajar b. Kurang Wajar c. Wajar d. Sangat Wajar
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PN Pekalongan ?	a. Tidak Puas b. Kurang Puas c. Puas d. Sangat Puas
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PN Pekalongan ?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PN Pekalongan dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat ramah
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan	a. Tidak Tepat b. Kurang tepat

	dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PN Pekalongan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	c. Tepat d. Sangat Tepat
9. Penanganan Pengaduan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PN Pekalongan ?	a. Tidak Puas b. Kurang Puas c. Puas d. Sangat Puas

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda lingkaran (0) atau silang (x) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

ANALISA DATA
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PELAYANAN PENGADILAN



Pengadilan Negeri Pekalongan Kelas I B

Jalan Cendrawasih Nomor 2 Kota Pekalongan, Jawa Tengah 51116
Telp. (0285) 422102, Fax : (0285) 422288, Email : pn_pkl@yahoo.com

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	1	2	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	4	3	3	3	3	3	4
8	4	3	3	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	4	3	4	4
13	3	3	3	4	4	4	4	4	3
14	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	4	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	4	4	3	3	3
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	3	4	4	3	3	3
25	3	3	2	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	4	3	3	3	3	3
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3

28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
37	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
38	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
39	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
40	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
Jrnl Nilai per unsur	161	158	164	158	164	166	162	161	162	
NRR Per Unsur = Jml.Nilai per unsur: Jml. Kuisisioner yang terisi	3,22	3,16	3,28	3,16	3,28	3,32	3,24	3,22	3,24	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,111	0,357	0,351	0,364	0,351	0,364	0,369	0,360	0,358	0,360	3,233
IKM Unit Pelayanan										80,83

Keterangan :

Pekalongan, Maret 2018

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan
 NRR = Nilai Rata-Rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) = Jml NRR IKM tertimbang
 **) = IKM Unit pelayanan X 25

Penanggung Jawab,

Ria Soraya, SH.

Tabel

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indek Kepuasan Masyarakat

80,83 Kategory : SANGAT BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,22	Baik	4
2	Prosedur	3,16	Baik	7
3	Waktu Pelayanan	3,28	Sangat Baik	9
4	Biaya	3,16	Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,32	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,24	Baik	1
8	Maklumat Pelayanan	3,22	Baik	6
9	Penanganan Pengaduan	3,24	Baik	8

