

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014**



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

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014**

Disahkan di Pekalongan  
Pada Hari Kamis , 29 Maret 2018

Management Reprerentative,

Panmud Hukum,

**MOCH. ICHWANUDIN, S.H.,M.H**  
NIP. 197601132000121001

**RIA SORAYA, S.H**  
NIP.19630110 198903 2 001

Ketua Pengadilan Negeri Pekalongan

**S A R W O N O, S.H.,M.Hum**  
NIP. 19581025 198201 1 002

## 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 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 menayakan 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, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Pekalongan dan 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
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data .....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>7</b>
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin .....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) .....</b>	<b>10</b>
A. Persyaratan .....	11
B. Prosedur.....	12
C. Waktu Pelayanan .....	13
D. Biaya .....	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	15
F. Kompetensi Pelaksana .....	16
G. Perilaku Pelaksana .....	17
H. Maklumat Pelayanan .....	18
I. Penanganan Pengaduan .....	19
J. Hasil Survei Kualitatif.....	21
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>23</b>
A. Kesimpulan.....	23
B. Rekomendasi .....	24

RUJUKAN .....	25
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	26

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu 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.....	8
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Pekalongan .....	10
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Persyaratan .....	11
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Prosedur.....	12
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	13
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Biaya .....	14
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	15
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	16
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	17
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan .....	18
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan,.....	19

## DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Persyaratan .....	11
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Prosedur.....	12
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	13
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Biaya .....	14
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	16
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	17
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	18
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan.....	19
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan.....	20

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut



Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Pekalongan 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 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 29 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 jawawan kuesioner dan menganalisis data
8. 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 Pekalongan, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. 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 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.

#### D. 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

### 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

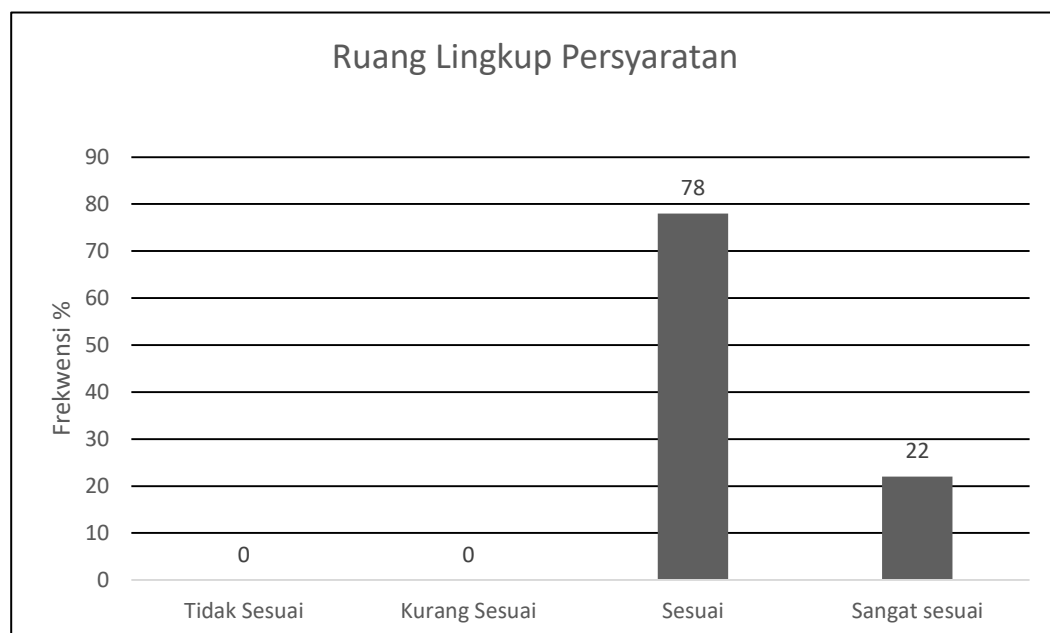
2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

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



Gambar 1.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Persyaratan

## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh



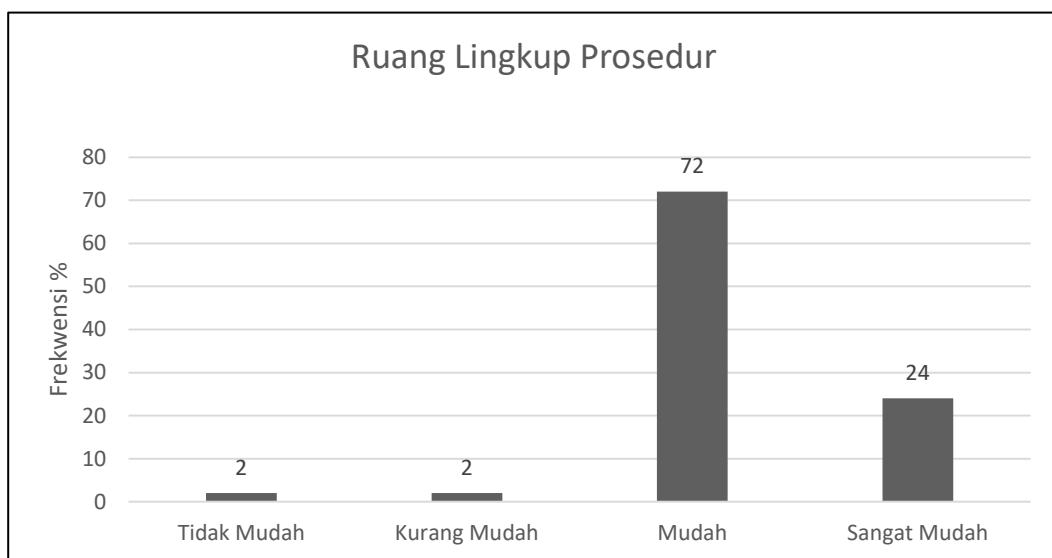
rata-rata skor sebesar 3,16 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

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



Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Prosedur

### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,28 berada pada interval skor

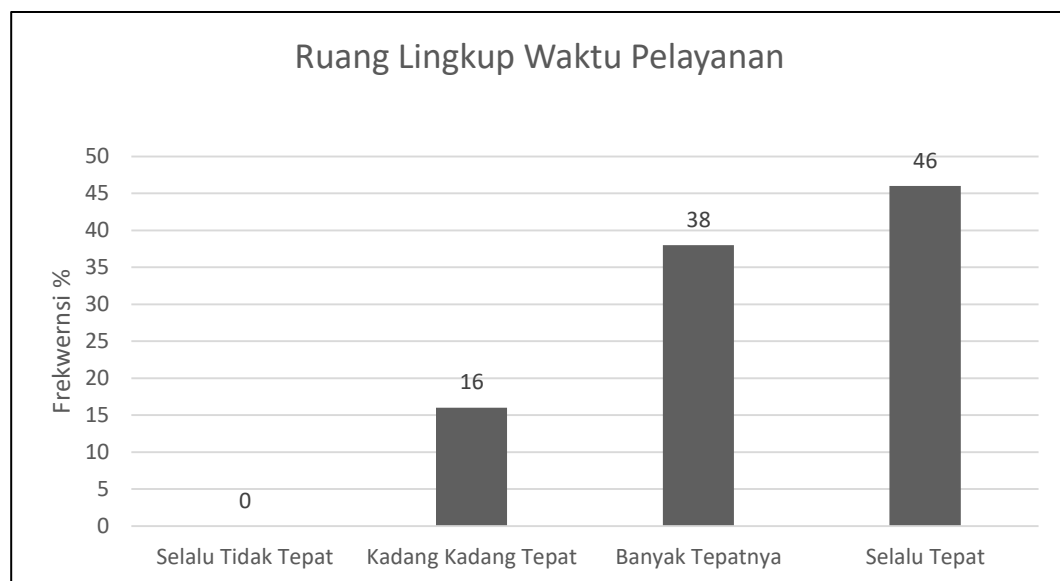
3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

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



Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

#### 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

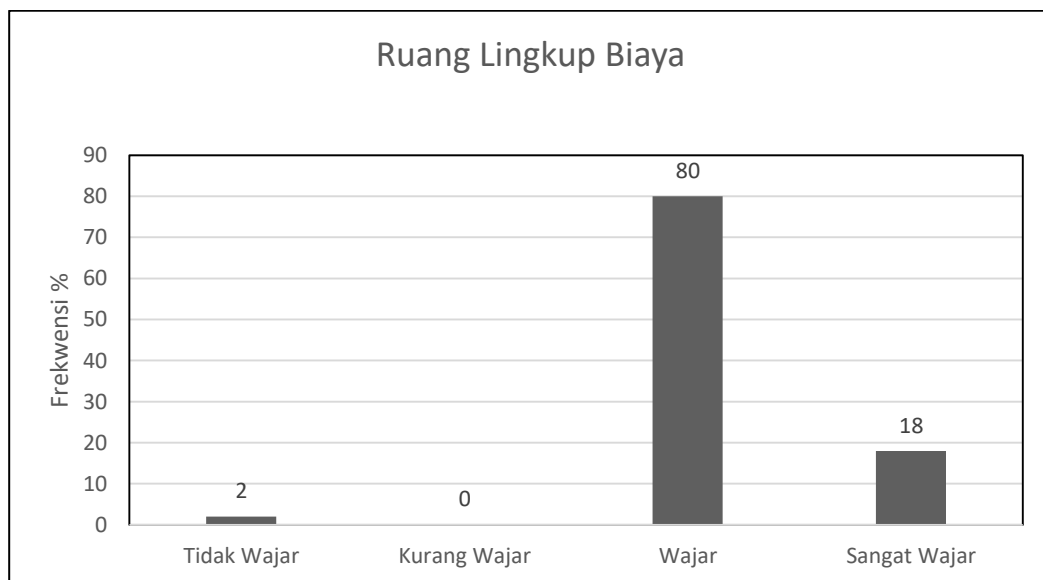
pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya berada pada kategori baik.

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

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



Gambar 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Biaya

#### 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

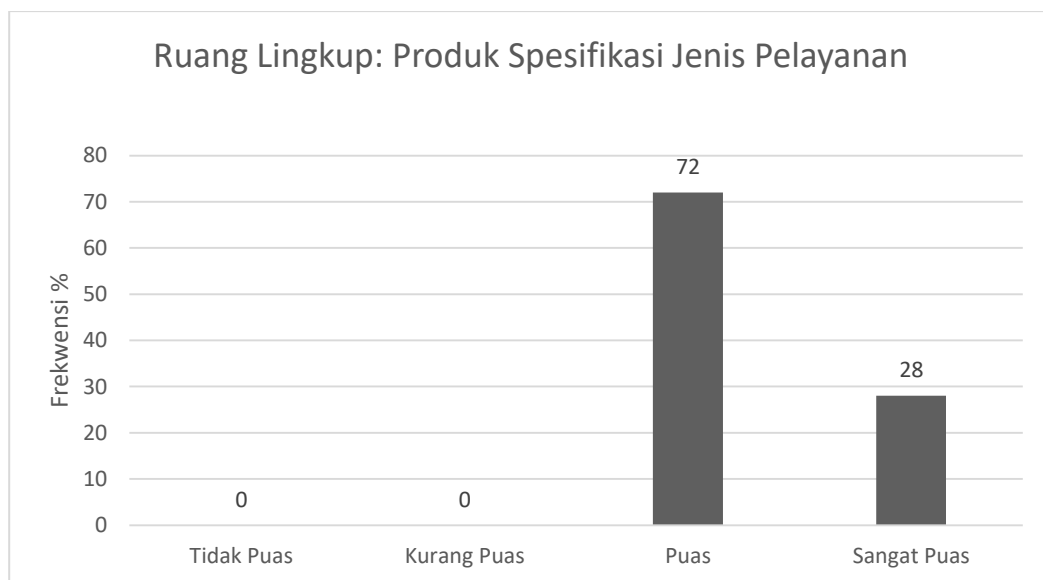
masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

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

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



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

## F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,32 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan

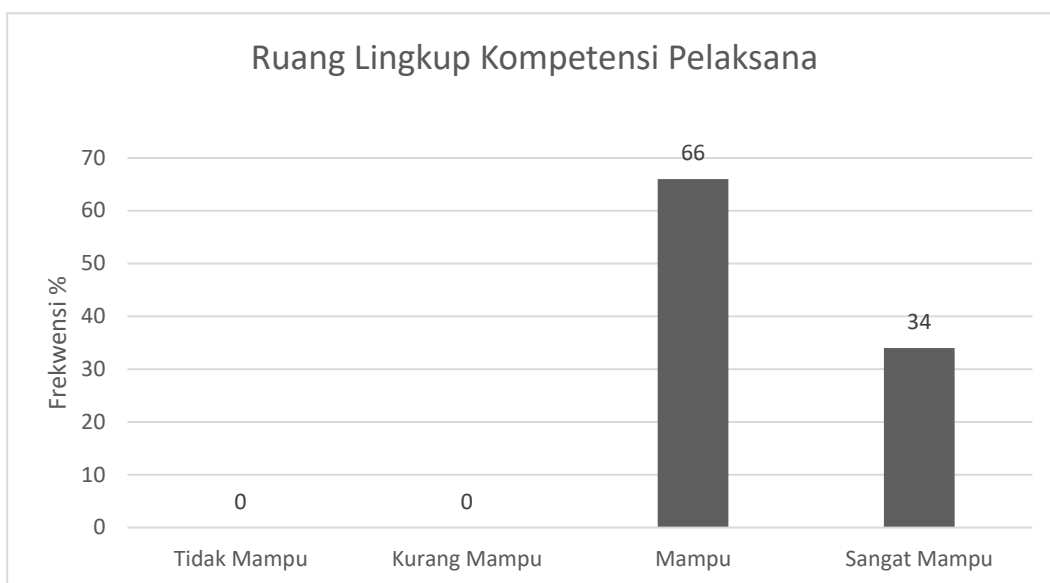
masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

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



Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

## 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

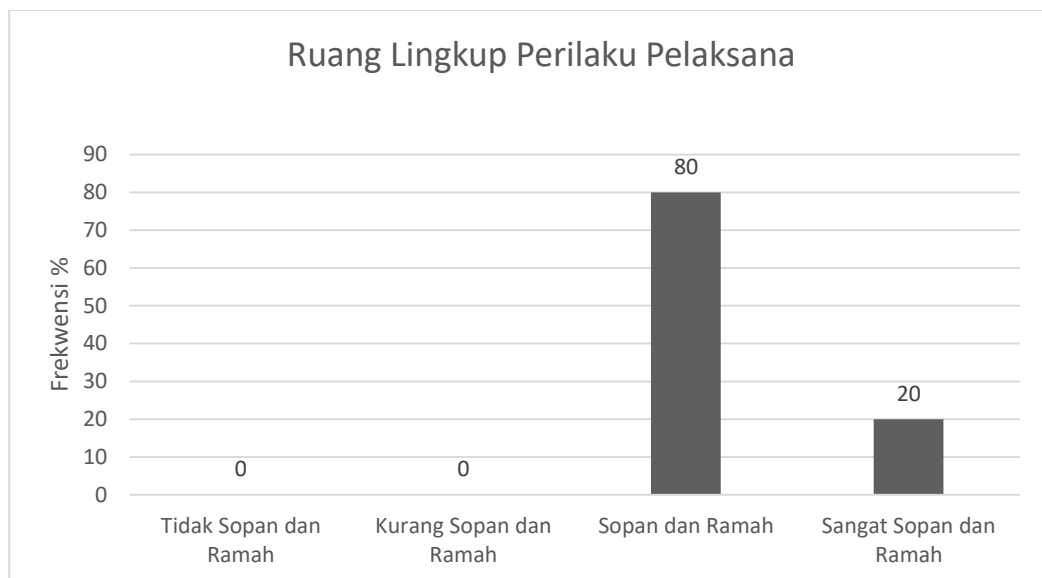
masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

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



Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

## 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

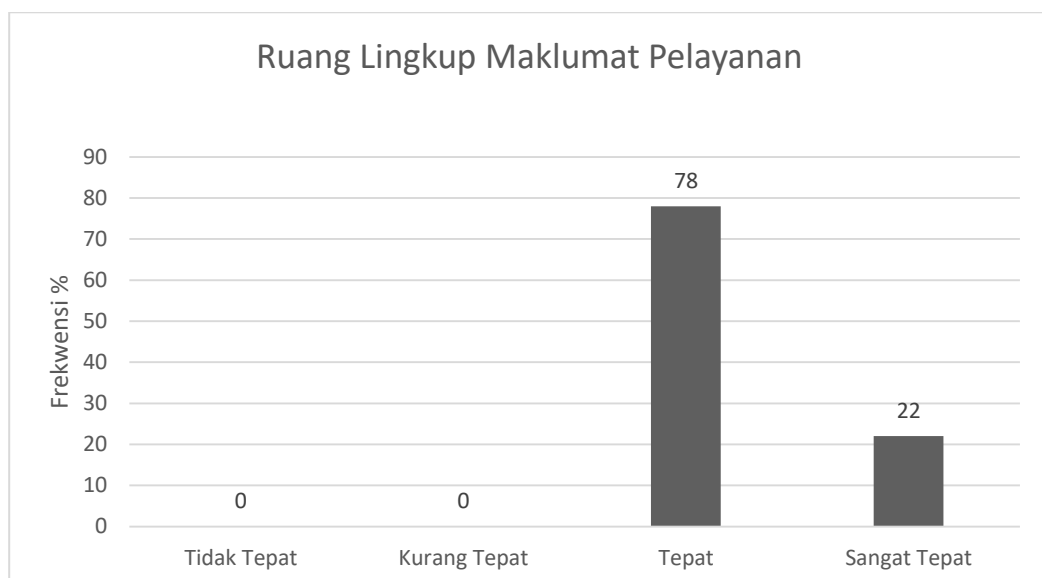
sebesar 3,22 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

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



Gambar 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

## I. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor

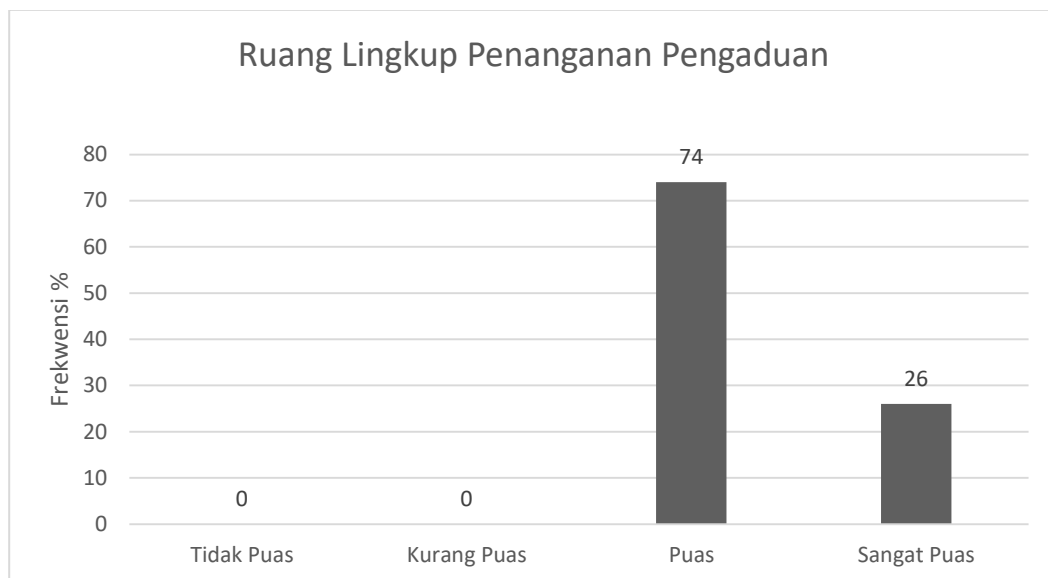
sebesar 3,24 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada kategori baik.

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

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



Gambar 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan



## 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.

**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.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN.**

	<b>PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN</b>
	Jl. Cendrawasih No. 2
	Telp./Fax : (0285) 421102 – (0285) 422288
	E-mail : pn_pkl@yahoo.com Website : <a href="http://www.pn-pekalongan.go.id">www.pn-pekalongan.go.id</a>

Nomor Kuesioner :  (diisi petugas)

Tanggal :

## DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan  
Pengadilan Negeri Pekalongan**

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. 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.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Pekalongan; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pekalongan, April 2017

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.	<b>Persyaratan</b>	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.	<b>Prosedur</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan di PN Pekalongan ?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	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.	<b>Biaya</b>	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.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	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.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	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.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	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.	<b>Maklumat Pelayanan</b>	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. <b>Penanganan Pengaduan</b>	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.