



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

DESEMBER 2019



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Disahkan di Sarolangun

Desember 2019

Top Manager

PHILLIP MARK SOENTPIET, SH.-
NIP. 19741114 200012 1 002

Quality Management Representative

NUNUNG KRISTİYANI, SH., MH.-
NIP. 19770208 200112 2 004

Ketua Tim Survei,

DEDET SYANGITRA, SH.-
NIP. 19831206 200912 1 004

KATA PENGANTAR

Assamuaalaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusun Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sarolangun dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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 Sarolangun mengadakan survei ini.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan yang bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang di terima dengan pelayanan yang di inginkan/di harapkan. Survei ini menanyakan pendapat Masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dengan menggunakan kuesioner.

Pelaksanaan dan laporan survei ini masih jauh dari sempurna dan perlu perbaikan-perbaikan 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 Sarolangun dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Sarolangun, Desember 2019

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB. I PEDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja	2
D. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB. II METODOLOGI SURVEI	
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat.....	4
D. Teknik Analisa Data	5
BAB. III PROFIL RESPONDEN	
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan	7
C. Pekerjaan	8
BAB. IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Ruang Lingkup Persyaratan	9
B. Ruang Lingkup Prosedur	9
C. Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.....	10
D. Ruang Lingkup Biaya/Tarif	11
E. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12
F. Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana	12
G. Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana	13
H. Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	14
I. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	15
BAB. V NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	17
BAB. VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	18
B. Saran	18
C. Rekomendasi Dari Responden	19
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Jadwal pelaksanaan Survei	2
2. Kategori Mutu Pelayanan	6
3. Responden Menurut Karakteristik Umur.....	7
4. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
5. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan	7
6. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan	8
7. Survei Ruang Lingkup Persyaratan	9
8. Survei Ruang Lingkup Prosedur	10
9. Survei Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian	10
10. Survei Ruang Lingkup Biaya/Tarif	11
11. Survei Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12
12. Survei Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana	13
13. Survei Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana	13
14. Survei Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	14
15. Survei Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	15
16. Rata-rata skor dan Peringkat pada setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Di Pengadilan Negeri Sarolangun	15
17. Nilai Rata-Rata Perunsur, Nilai Rata-Rata Tertimbang, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Persyaratan.....	9
2. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prosedur.....	10
3. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian	11
4. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif	11
5. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Produk Spesifikasi jenis layanan	12
6. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana	13
7. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana	14
8. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana	14
9. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	15

BAB. I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Pengadilan Negeri Sarolangun adalah sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, yang salah satu fungsinya adalah memeriksa dan mengadili, baik itu perkara Pidana maupun perkara Perdata bagi Masyarakat pencari keadilan.

Seiring dengan kemajuan Teknologi dan Masyarakat yang semakin berkembang. Tuntutan Masyarakat dalam hal pelayanan, Pengadilan Negeri Sarolangun yang merupakan salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan Masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dimana diketahui 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 yang 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, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan Pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan dalam masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan sehingga dapat dijadikan sebagai acuan atau barometer perbaikan terhadap pelayanan dan meningkatkan kinerja yang nantinya akan berdampak kepada semakin meningkatnya kepercayaan dalam masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah khususnya terhadap Pengadilan Negeri Sarolangun.

Mengingat jenis layanan publik yang sangat beragam dengan bermacam sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat yang akan dilakukan nantinya akan menggunakan metode dan teknik survei yang disesuaikan dengan sifat dan karakteristik tersebut. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sarolangun akan melaksanakan survei yang ketiga terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

B. Tujuan dan Sasaran.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pengadilan Negeri Sarolangun ini bertujuan untuk :

1. Mengukur secara berkala Penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
3. Sebagai bahan pertimbangan penetapan kebijakan-kebijakan yang perlu diambil untuk peningkatan dan perbaikan layanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan dengan melibatkan Masyarakat sebagai pengguna pelayanan secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.

Adapun sasaran-sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai

1. Mendorong partisipasi Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan.

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik yang ada di Pengadilan Negeri Sarolangun direncanakan akan dilaksanakan dua kali dalam satu tahun atau persemester, yang hasilnya nanti akan digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja dan penentuan kebijakan-kebijakan terhadap pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat sebagai pengguna layanan untuk peningkatan pelayanan itu sendiri.

Adapun rencana waktu pelaksanaan Survei dan tiap tahapan akan dibuat dan dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini :

Tabel 1. jadwal pelaksanaan Survei.

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN
1.	Persiapan	Agustus 2019.
2.	Pengumpulan Data	September s/d Desember 2019.
3.	Pengelolaan Data	Desember 2019.
4.	Penyusunan dan Pelaporan	Akhir Desember 2019.

D. Tahapan Pelaksanaan.

Tahapan Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sarolangun, antara lain sebagai berikut :

1. Tim Survei menentukan metode Survei, yaitu dengan metode pendekatan Kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim Survei membuat instrumen berupa kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim Survei mencetak dan mengandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan Survei.
4. Tim Survei melakukan Survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.
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, memasukan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif Kuantitatif dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

BAB. II METODOLOGI SURVEI

A. Metode Survei.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sarolangun ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

Data utama dalam Survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan nantinya akan dianalisis.

Populasi survei ini adalah semua masyarakat pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun, yang diantaranya adalah Masyarakat pencari keadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Rutan, Advokad/Pengacara dan kelompok Masyarakat lainnya. Jumlah sampel pada survei ini ditentukan sebanyak 120 (seratus dua puluh) orang yang diambil dengan teknik simple random sampling.

B. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik Pengumpulan data pada survei ini dengan menyebarkan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket pada survei ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuesioner atau Angket tersebut terdiri dari 9 (sembilan) indikator, dalam hal ini ruang lingkup, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat.

Ruang lingkup/indikator pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 teknik maupun administratif.

2. **Prosedur.**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan.**
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif.**
Biaya / tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.**
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetisi Pelaksana.**
Kompetisi 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 pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan.**
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data.

Analisis data dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sarolangun ini di gunakan analisi statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun didalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus), dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Nilai	
		Interval	Interval Koversi (%)
4.	A (Sangat Baik)	3,26 – 4.00	81,26 – 100,00
3.	B (Baik)	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25
2.	C (Kurang Baik)	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50
1.	D (Tidak Baik)	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75

- Nilai Interval (Angka skor) diperoleh dengan cara nilai tertinggi dikurangkan dengan nilai terendah dibagi dengan jumlah jawaban ($4-1:4=0,75$).
- Nilai Interval Koversi diperoleh dengan cara :
 1. Untuk skor minimum dalam prosentase diperoleh dengan cara skor minimum dibagi skor maksimum dikalikan 100% ($1:4 \times 100\%=25\%$).
 2. Untuk skor maksimum dalam prosentase diperoleh dengan cara skor maksimum dibagi skor minimum dikalikan 100% ($4:1 \times 100\%=100\%$).
 3. Untuk interval dalam prosentase diperoleh dengan cara prosentase skor maksimum dikurangkan prosentase skor minimum ($100\%-25\%=75\%$).
 4. Untuk jenjang interval dalam prosentase diperoleh dengan cara interval dibagi jenjang ($75\%:4=18,75\%$).
- Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
- Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
- Nilai Rata-rata Tertimbang diperoleh dengan cara seluruh nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 1/9.
- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan Angka 25.

BAB. III PROFIL RESPONDEN

A. Umur.

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1.	< 20 - 30	45	37,50
2.	31 - 40	48	40,00
3.	41 - 50	20	16,67
4.	50 - 60	5	4,17
5.	> 60	2	1,67
Jumlah		120	100

Berdasarkan tabel Responden Menurut Karakteristik umur di atas mayoritas responden pada Survei ini berumur antara 31 sampai dengan 40 tahun dengan persentase sebesar 40 % (empat puluh persen).

B. Jenis Kelamin.

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	75	62,50
2.	Perempuan	45	37,50
Jumlah		120	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik jenis kelamin di atas mayoritas responden pada Survei ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 71 (tujuh puluh satu) orang dengan persentase sebesar 71% (tujuh puluh satu persen).

C. Pendidikan.

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SD	3	2,50
2.	SMP/ SLTP	10	8,33
3.	SMA/ SLTA	43	35,83
4.	Diploma	5	4,17
5.	Sarjana	53	44,17
6.	Pasca Sarjana	6	5,00
Jumlah		120	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan di atas mayoritas responden pada Survei ini berpendidikan terakhir Sarjana sebanyak 53 (lima puluh tiga) orang atau 44,17 % (empat puluh empat koma tujuh belas persen).

D. Pekerjaan.

Tabel 6. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan.

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	Aparatur Sipil Negara	33	27,50
2.	TNI/ Polri	22	18,33
3.	Swasta	28	23,33
4.	Wirausaha	18	15,00
5.	Advokat	11	9,17
6.	Honorar	5	4,17
7.	Ibu Rumah Tangga	3	2,50
Jumlah		120	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan utama di atas mayoritas responden pada survei ini berpekerjaan sebagai Aparatur Sipil Negara sebanyak 33 (tiga puluh tiga) orang, dengan persentase 27,50 % (dua puluh tujuh koma lima puluh persen) ;

BAB. IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Ruang Lingkup Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis di peroleh rata-rata skor 3,77 berada pada interval 3,26 s/d 4,00, kategori "Sangat Baik", dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, ruang lingkup kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik".

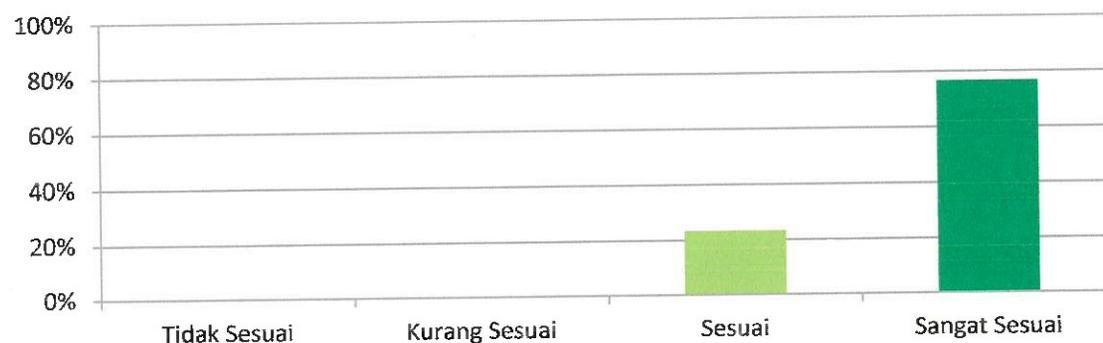
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup Persyaratan di sajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 7. Survei Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0,00
3.	Sesuai	3	28	23,33	0,70
4.	Sangat Sesuai	4	92	76,67	3,07
Jumlah			120	100	3,77

*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 1.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup persyaratan

B. Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik", dengan demikian kepuasan Masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik".

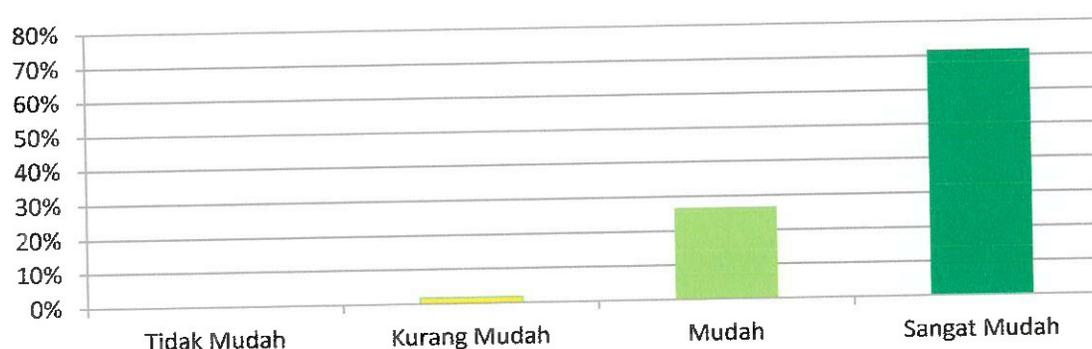
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, dalam Ruang Lingkup prosedur di sajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 8. Survei Ruang Lingkup Prosedur.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Mudah	1	0	0	0,00
2.	Kurang Mudah	2	2	1,67	0,03
3.	Mudah	3	32	26,67	0,80
4.	Sangat Mudah	4	86	71,66	2,87
Jumlah			120	100	3,70

*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 2.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prosedur.

C. Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis di peroleh rata-rata skor sebesar 3.63 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik", dengan demikian masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup waktu pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik".

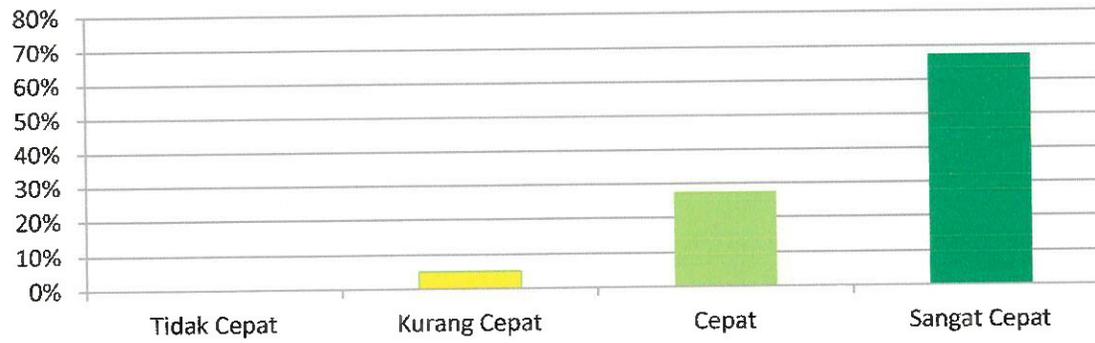
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Dalam Ruang Lingkup Waktu Pelayanan di sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Survei Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Cepat	1	0	0,00	0,00
2.	Kurang Cepat	2	6	5,00	0,10
3.	Cepat	3	33	27,50	0,83
4.	Sangat Cepat	4	81	67,50	2,70
Jumlah			120	100	3,63

*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 3.
Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.

D. Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

Biaya/Tarif adalah ongkos yang di kenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antar penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,63 berada pada interval skors 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik" dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif berada pada kategori "Sangat Baik".

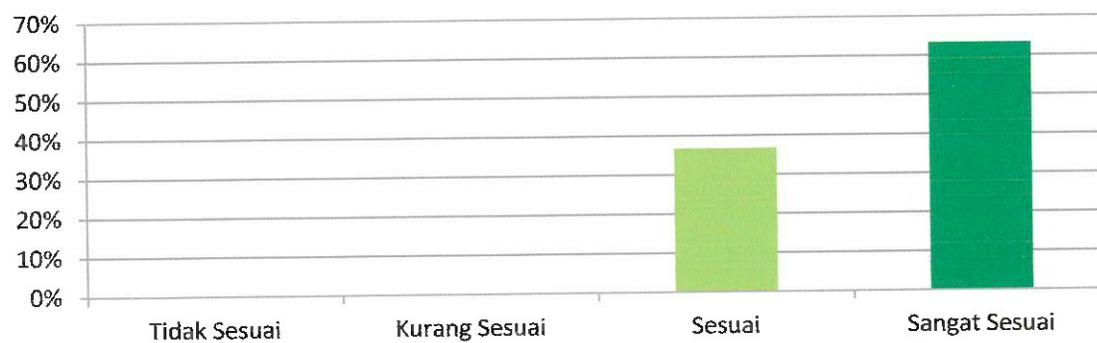
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat penguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif di sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10. Survei Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0,00
3.	Sesuai	3	44	36,67	1,10
4.	Sangat Sesuai	4	76	63,33	2,53
Jumlah			120	100	3,63

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 4.
Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

E. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang di ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,69 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik", dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan berada pada kategori "Sangat Baik".

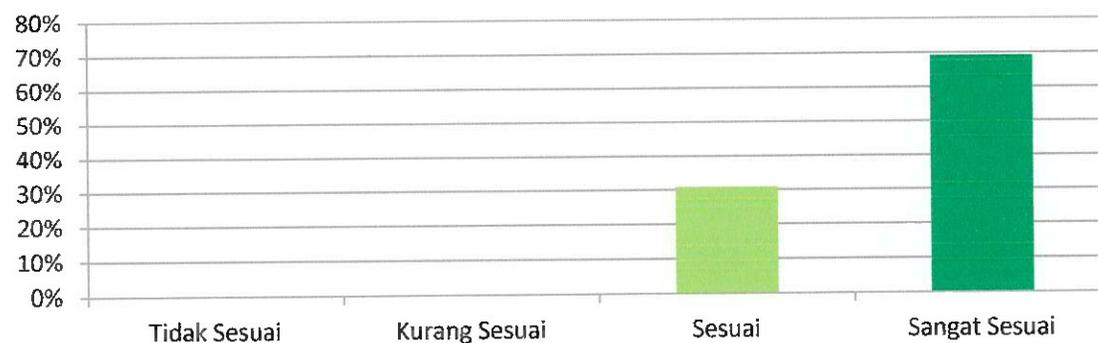
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Survei Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0	0,00
3.	Sesuai	3	37	30,83	0,92
4.	Sangat Sesuai	4	83	69,17	2,77
Jumlah			120	100	3,69

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 5.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

F. Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalamam. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik", Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori "Sangat Baik".

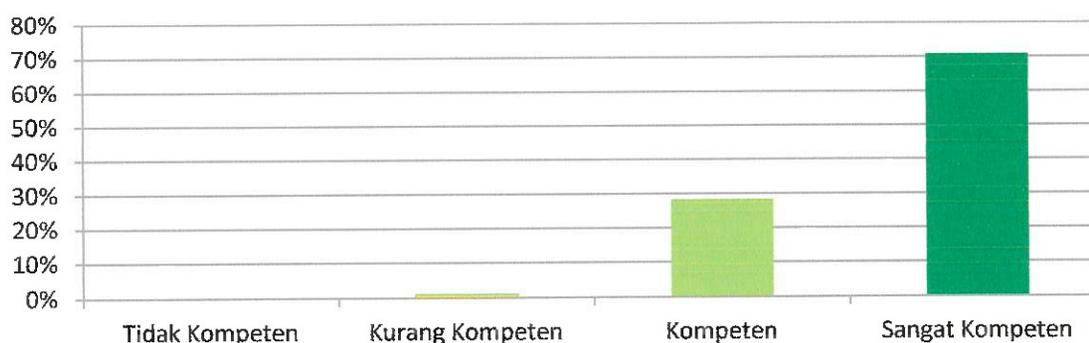
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup kompetensi pelaksana di sajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Survei Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Kompeten	1	0	0,00	0,00
2.	Kurang Kompeten	2	1	0,83	0,02
3.	Kompeten	3	34	28,33	0,85
4.	Sangat Kompeten	4	85	70,84	2,83
Jumlah			120	100	3,70

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 6.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana.

G. Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skors sebesar 3,63 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana berada pada kategori "Sangat Baik".

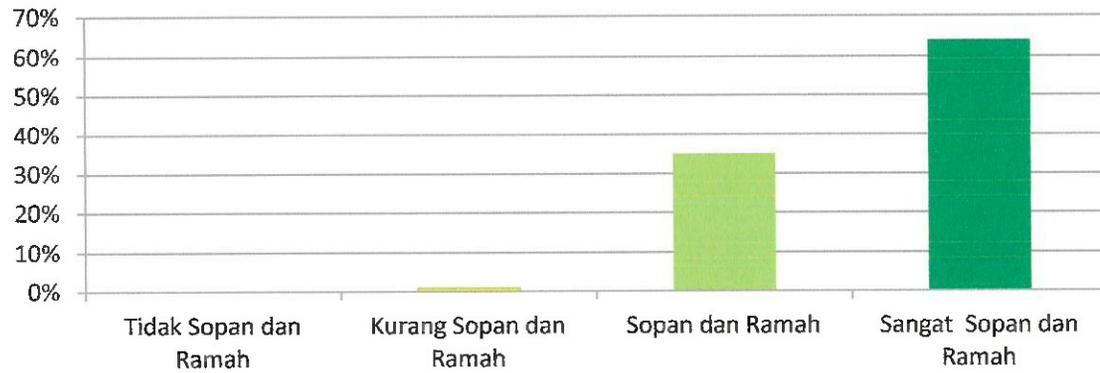
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada table berikut ini :

Tabel 13. Survei Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00	0,00
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	1	0,83	0,02
3.	Sopan dan Ramah	3	42	35	1,05
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	77	64,17	2,56
Jumlah			120	100	3,63

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 7.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana.

H. Ruang 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 rata-rata skor sebesar 3,53 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori "Sangat Baik".

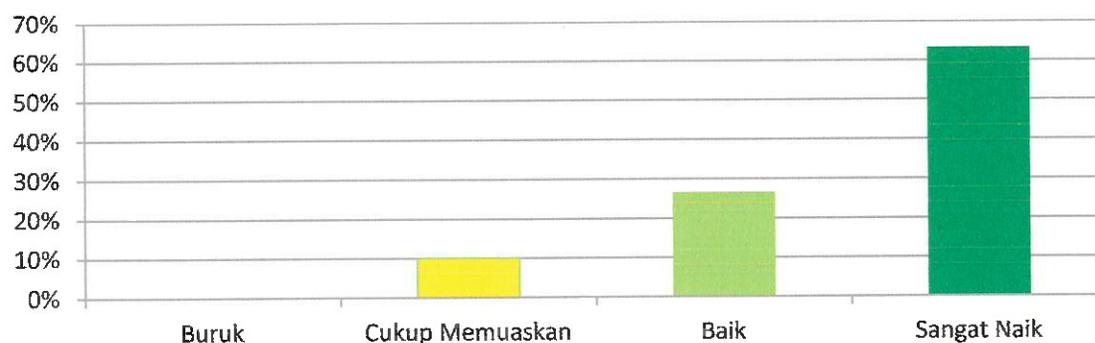
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup sarana dan prasarana disajikan pada table berikut ini :

Tabel 14. Survei Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Buruk	1	0	0,00	0,00
2.	Cukup	2	12	10,00	0,20
3.	Baik	3	32	26,67	0,80
4.	Sangat Baik	4	76	63,33	2,53
Jumlah			120	100	3,53

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 8.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.

I. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,53 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, berada pada kategori "SANGAT BAIK".

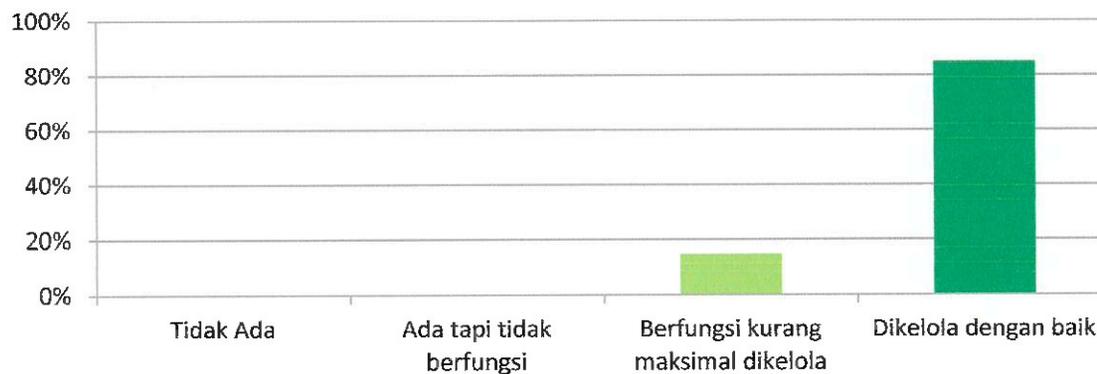
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 15. Survei Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Ada	1	0	0,00	0,00
2.	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0,00	0,00
3.	Berfungsi kurang maksimal dikelola	3	18	15	0,45
4.	Dikelola dengan baik	4	102	85	3,40
Jumlah			120	100	3,85

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 9.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.

Berdasarkan hasil Survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, didapat rata-rata skors dan peringkat sebagai berikut :

Tabel 16.

Rata-rata skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Di Pengadilan Negeri Sarolangun

No.	Ruang lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,77	Sangat Baik	2
2	Prosedur	3,70	Sangat Baik	3

3	Waktu Penyelesaian	3,63	Sangat Baik	8
4	Biaya/ Tarif	3,63	Sangat Baik	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,69	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,70	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,63	Sangat Baik	7
8	Sarana dan Prasarana	3,53	Sangat Baik	9
9	Penanganan Pengaduan	3,85	Sangat Baik	1

BAB. V NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang perunsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) nya serta kualitas kinerja yang Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 17.
Nilai Rata-Rata Perunsur, Nilai Rata-Rata Tertimbang,
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

No.	Ruang Lingkup	NRR	NRRT	NIKM
1.	Persyaratan	3,77	0,42	
2.	Prosedur	3,70	0,41	
3.	Waktu Penyelesaian	3,63	0,40	
4.	Biaya/ Tarif	3,63	0,40	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,69	0,41	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,70	0,41	
7.	Perilaku Pelaksana	3,63	0,40	
8.	Sarana dan Prasarana	3,53	0,39	
9.	Penanganan Pengaduan	3,85	0,43	
NILAI			3,68	92,04

* NRRT (Nilai Rata-rata Tertimbang) diperoleh dari NRR dikalikan 1/9.

* NIKM (Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat) diperoleh dari Jumlah Nilai NRRT dikalikan 25.

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil Survei di Pengadilan Negeri Sarolangun adalah 3,68 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 92,04 termasuk dalam kategori **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

Dari tabel di atas juga dapat diketahui 3 Ruang Lingkup penilaian yang mendapat skor tertinggi yaitu : 1. Penanganan Pengaduan, 2. Persyaratan, 3. Prosedur, sedangkan 3 Ruang Lingkup penilaian yang mendapat skor terendah yaitu: 1. Sarana dan Prasarana, 2. Waktu Penyelesaian, 3. Prilaku Pelaksana.

BAB. VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Sarolangun secara keseluruhan adalah 92,04. artinya nilai rata-rata dari seluruh Ruang Lingkup penilaian berada pada kategori A dengan mutu kinerja "SANGAT BAIK"
2. Berdasarkan urutan besaran Indeks Kepuasan Masyarakat, hasil dari penilaian masyarakat, terdapat tiga ruang lingkup yang terbaik yaitu 1. Penanganan Pengaduan, 2. Persyaratan, 3. Prosedur ;
3. Semua ruang lingkup penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat tiga ruang lingkup penilaian yang berada diposisi terbawah yaitu pada unsur 1. Sarana dan Prasarana, 2. Waktu Penyelesaian, 3. Prilaku Pelaksana.

.B. Saran.

1. Semua Ruang Lingkup atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah mendapatkan skor tertinggi nilainya yakni Penanganan Pengaduan, Persyaratan, dan Prosedur dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara Ruang Lingkup yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam Survei mendatang menjadi lebih baik, begitu juga unsur-unsur penilaian yang berada di nilai tengah yakni Kopetensi Pelaksan, Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan Biaya Tarif dapat lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.
2. Hasil Survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Sarolangun, mulai dari Staf, Pimpinan, Hakim, hingga tenaga Honorer dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
3. Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik dua tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Sarolangun.

C. Rekomendasi Dari Responden

1. Waktu Penyelesaian layanan harus dipercepat.

2. Sarana dan Prasarana seperti Kantin, Ruang Tunggu Pengunjung yang nyaman, Ruang Tunggu Advokat dan panggilan dimulainya sidang hendaknya menggunakan penguat suara yang ditempatkan disisi gedung pengadilan sehingga terdengar.
3. Lebih senyum dan ramah terhadap pengguna layanan yang harus ditingkatkan.

BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN SURVEI KE – 5

Priode Semester II Tahun 2019

NILAI IKM

92,04

PROFIL RESPONDEN

Jumlah	: 120 Orang
Jenis Kelamin	
• Laki-Laki	: 75 Orang
• Perempuan	: 45 Orang
Tingkat Pendidikan	
• SD	: 3 Orang
• SMP/SLTP	: 10 Orang
• SMA/SLTA	: 43 Orang
• DIPLOMA	: 5 Orang
• SARJANA	: 53 Orang
• PASCA SARJANA	: 6 Orang

KATEGORI "A" DENGAN KINERJA "SANGAT BAIK"

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

KETUA PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN



PHILLIP MARK SOENTPIET
NIP. 19741114 20012 1 002