

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SUKOHARJO KELAS I A**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**



**DESEMBER 2018**

**LEMBAR PENGESAHAN****LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI SUKOHARJO KELAS IA**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Sukoharjo  
Pada Hari Senin, 31 Desember 2018

Ketua Tim

**HARIYADI, S.H.,M.H**  
NIP. 19670118 199212 1 001

Panitera

Tim Survei

**SRIYADI, S.H.**  
NIP. 19600329 198103 1 003

**TRI WAHYUNI, S.H.**  
NIP. 19630810 198503 2 004

## 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 Sukoharjo Kelas IA mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan 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 Sukoharjo Kelas IA, 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 Sukoharjo Kelas IA dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Sukoharjo, 31 Desember 2018

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

*Halaman*

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.....	2
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>9</b>
A. Persyaratan.....	10
B. Sistem, Mekanisme, Prosedur.....	11
C. Waktu Penyelesaian .....	12
D. Biaya/Tarif .....	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	14
F. Kompetensi Pelaksana .....	15

G. Perilaku Pelaksana.....	16
H. Sarana dan Prasarana .....	17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	18
J. Hasil Survei kualitatif .....	19
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>30</b>
A. Kesimpulan .....	30
B. Rekomendasi .....	31
<b>RUJUKAN.....</b>	<b>32</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>33</b>

## 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 Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA .....	9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Persyaratan.....	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian/Pelayanan.....	12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	17
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	28

**DAFTAR GAMBAR**

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Persyaratan.....	10
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.....	11
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Sukoharjo Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	12
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Sukoharjo Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	13
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	14
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	15
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	17
16. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	18

## **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 baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan 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 mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. 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 untuk memperbaiki kualitas layanan.

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 Kelas IA Sukoharjo melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA ini dilaksanakan pada bulan September sampai Desember 2018.

#### D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA, 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan 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. Metode Survei**

Penelitian ini secara periodic mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), sehingga dapat mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang ada.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, Pencari surat-surat, dan lainnya.

#### **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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

### 3. Waktu Pelayanan/Penyelesaian

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

### 4. Biaya/Tarif

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

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

### 6. Kompetensi Pelaksana

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

### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### 8. 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.

### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

### 10. Survei / Quisioner tersebut dilaksanakan terhadap seluruh pelayanan yang meliputi pelayanan meja PTSP yaitu pelayanan pidana, perdata dan hukum.

## D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kelas IA Sukoharjo ini digunakan analisis statistik deskriptif, target yang diharapkan bisa mencapai 90 % kepuasan masyarakat terpenuhi.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya

mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Tidak Baik)	1 – 25	1,00 – 1,75
2.	B (Kurang Baik)	26 – 50	1,76 – 2,50
3.	C (Baik)	51 – 75	2,51 – 3,25
4.	D (Sangat Baik)	76 – 100	3,26 – 4,00

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-30	45	14.01
2	31-40	115	35.80
3	41-50	117	36.45
4	51-60	41	12.77
5	61 lebih	3	0.93
6	Tidak mencantumkan Usia	-	-
Jumlah		321	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini hampir  $\pm 70\%$  pada usia 31-50

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	257	80
2	Perempuan	64	20
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
Jumlah		321	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini adalah laki –laki sebanyak 80 %.

## a. Pendidikan Terakhir

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD/SLTP	-	-
2	SLTA	55	17.13
3	Diploma	-	-
4	S1	177	55.14
5	S2	50	15.57
6	S3	33	10.28
6	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	6	1.86
Jumlah		321	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 57 orang (57 %).

## D. Pekerjaan Utama

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta	27	8,41
2	Pelajar/ Mahasiswa	20	6,23
3	Dosen	-	-
4	Notaris/Staf	80	24,92
5	Lainnya	36	11,21
6	TNI/POLRI	25	7,78
7	Advokat	105	32,71
8	Pegawai Swasta	28	8,72
9	Tidak mencantumkan Pekerjaan	-	-
Jumlah		321	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini Mahasiswa dan Advokat dijumlah hampir 60 %.

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 321 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata rata pada Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA sebesar **3.48** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval **3,26 s/d 4.00**) atau **87 %**. Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA yang telah ditetapkan pada katagori Sangat Baik yaitu pada interval 3.26 s/d 4.00. Hasil tersebut berada di atas sasaran minimum mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA.

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 Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,4	Sangat Baik	7
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,47	Sangat Baik	5
3.	Waktu Penyelesaian	3,36	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3.47	Sangat Baik	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46	Sangat Baik	6
6.	Kompetensi Pelaksana	3,5	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,56	Sangat Baik	2
8.	Sarana dan Prasarana	3,3	Sangat Baik	9
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,86	Sangat Baik	1



## A. Persyaratan

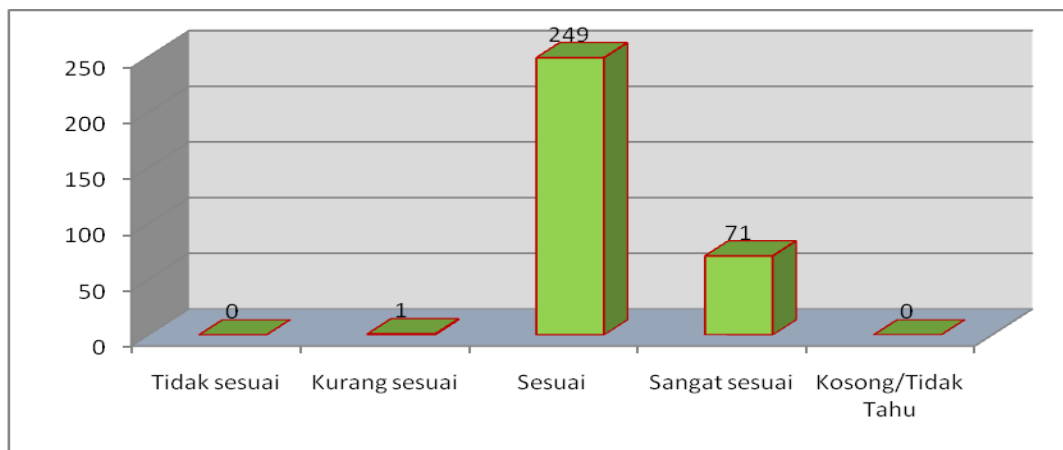
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3,4 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **ÍSangat BaikÎ**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sesuai	1	-	0
2.	Kurang sesuai	2	1	0.31
3.	Sesuai	3	249	77.57
4.	Sangat sesuai	4	71	22,1
5	Kosong/Tidak Tahu	-	-	-
Jumlah			321	100

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



†Š³ Š> Šª ' & j ~ -«ª Ÿ jª

Gambar 1.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Persyaratan

## B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

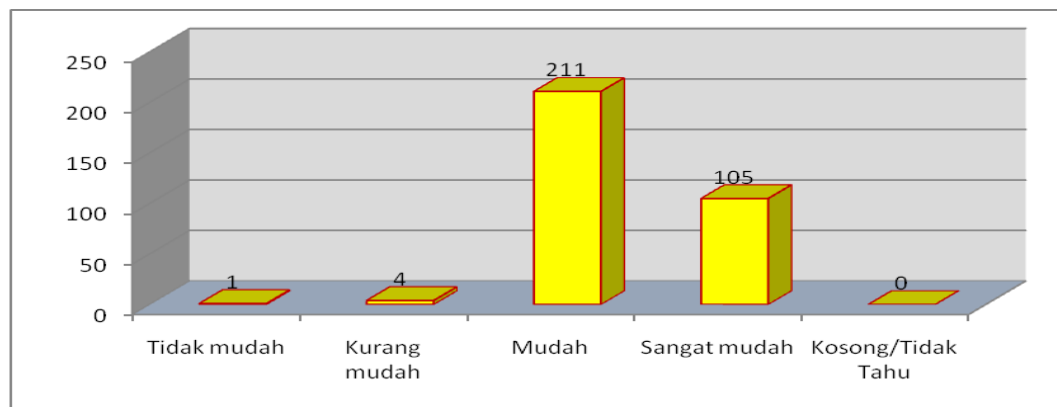
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3,47 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **ÍSangat BUJ\_Î**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sistem, mekanisme, dan prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak mudah	1	1	0,31
2.	Kurang mudah	2	4	1,246
3.	Mudah	3	211	65,732
4.	Sangat mudah	4	105	32,71
5.	Kosong / Tidak Tahu		-	-
Jumlah			321	100

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



IS<sup>3</sup> Š> Š<sup>a</sup> 'k<sub>j</sub> -«<sup>a</sup> Ÿ<sub>j</sub> <sup>a</sup>

Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

### C. Waktu Penyelesaian/Pelayanan

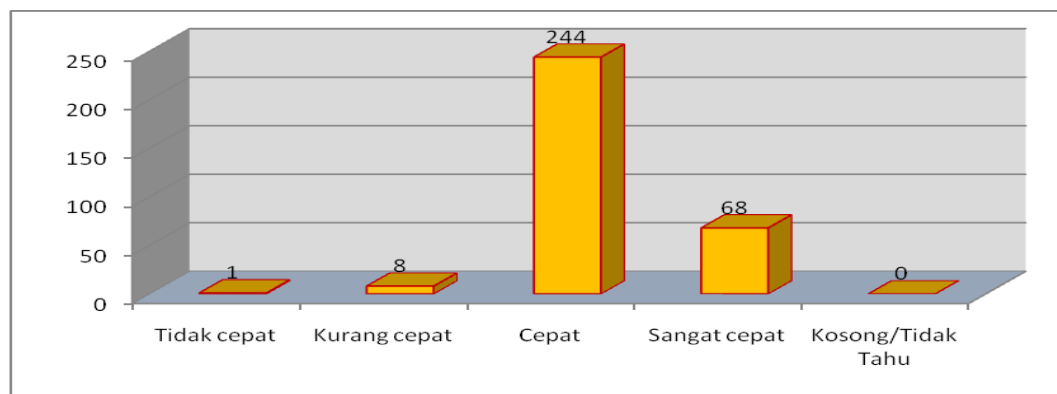
Waktu penyelesaian/pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3,36 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **ÍSangat BaikÍ**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori kurang baik.

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

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak cepat	1	1	0,31
2.	Kurang cepat	2	8	2,492
3.	Cepat	3	244	76
4.	Sangat cepat	4	68	21,18
5.	Kosong / Tidak Tahu		-	-
Jumlah			321	100

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



ÍS³ Š> Šª ' & i ¯ -ª ª Ÿ jª

Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian/Pelayanan

#### D. Biaya/Tarif

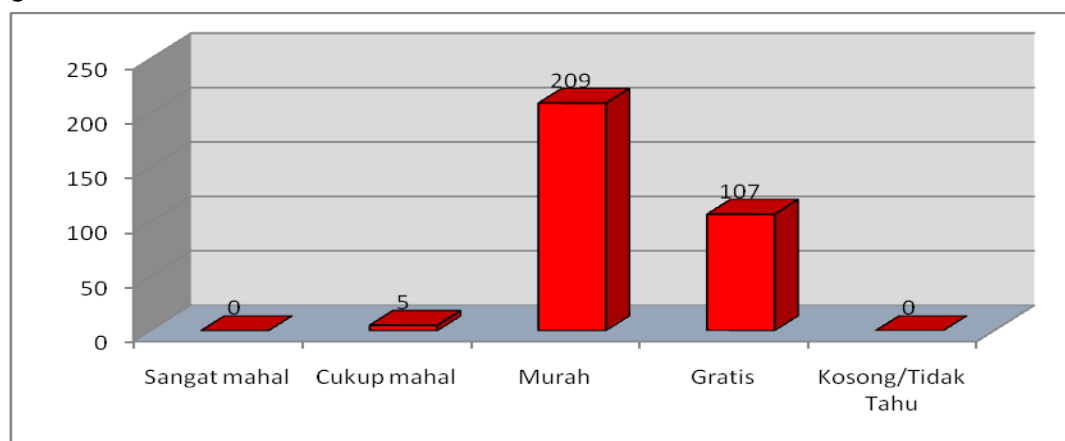
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3.47 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **ÍSangat BaikÎ**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat mahal	1	-	-
2.	Cukup mahal	2	5	1,55
3.	Murah	3	209	65,1
4.	Gratis	4	107	33,33
5.	Kosong / Tidak Tahu		-	-
Jumlah			321	100

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



IS³ Š> Šª &ij ->ª ÿjª

Gambar 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

## E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

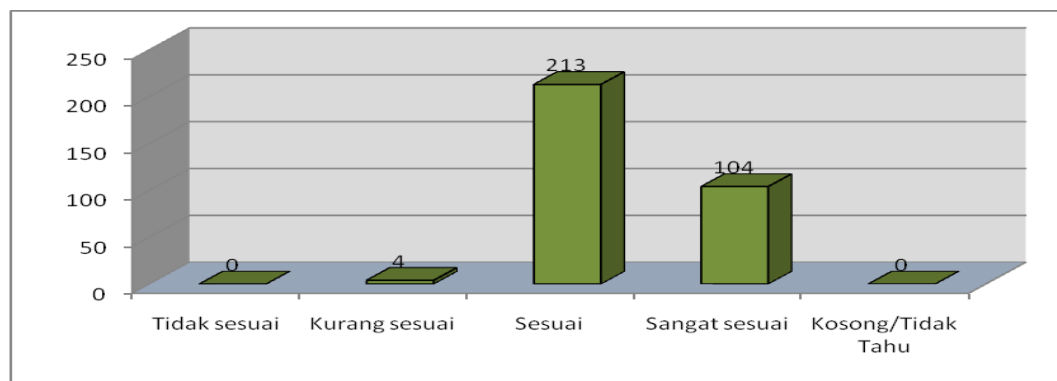
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3,46 berada pada interval skor 3.25 s/d 4.00 kategori **"Sangat Baik"** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0
2.	Kurang sesuai	2	4	1,24
3.	Sesuai	3	213	66,35
4.	Sangat sesuai	4	104	32,39
5.	Kosong / Tidak Tahu		-	-
Jumlah			321	100

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



153 5, 5<sup>a</sup> & j ~ -«<sup>a</sup> Ÿ<sub>j</sub><sup>a</sup>

Gambar 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

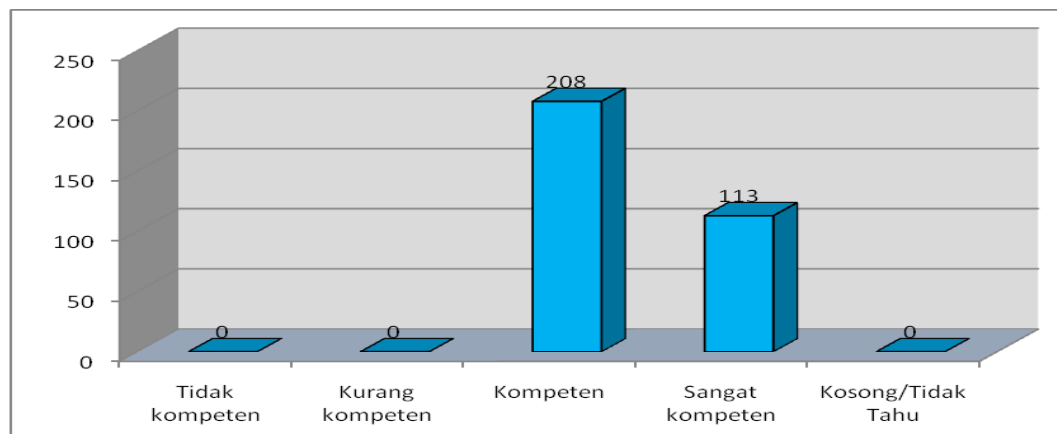
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3.5 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **Í Sangat Baik Î**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak kompeten	1	-	-
2.	Kurang kompeten	2	-	-
3.	Kompeten	3	208	64,8
4.	Sangat kompeten	4	113	35,2
	Kosong / Tidak Tahu		-	-
Jumlah			321	100

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



133 3, 3<sup>a</sup> & j - «<sup>a</sup> Ÿ; <sup>a</sup>

Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

## G. Perilaku Pelaksana

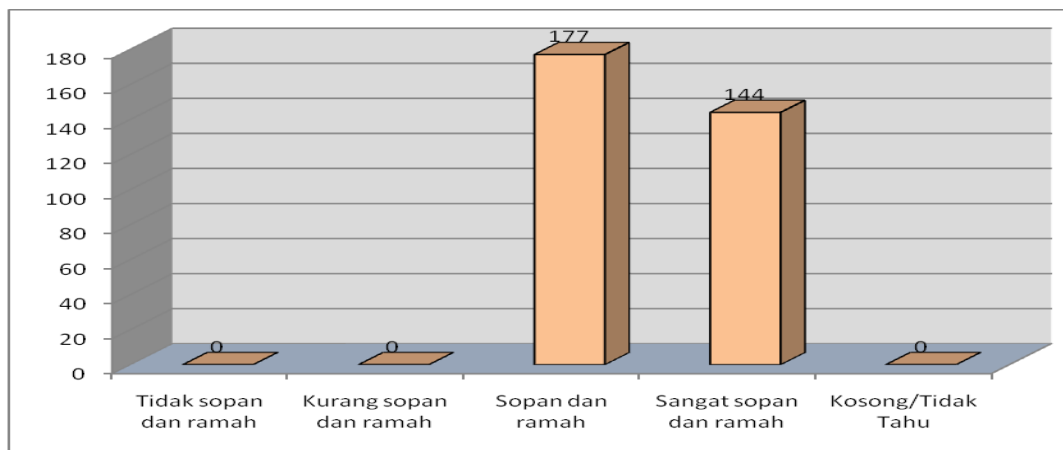
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3.56 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **ÍSangat BU\_Î**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori kurang baik.

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

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sopan dan ramah	1	-	-
2.	Kurang sopan dan ramah	2	-	-
3.	Sopan dan ramah	3	177	55,14
4.	Sangat sopan dan ramah	4	144	44,86
5.	Kosong / Tidak Tahu		-	-
Jumlah			321	100

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



153 5> 5<sup>a</sup> &#x27; ->«<sup>a</sup> Y<sub>j</sub><sup>a</sup>

Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

## H. Sarana dan Prasarana

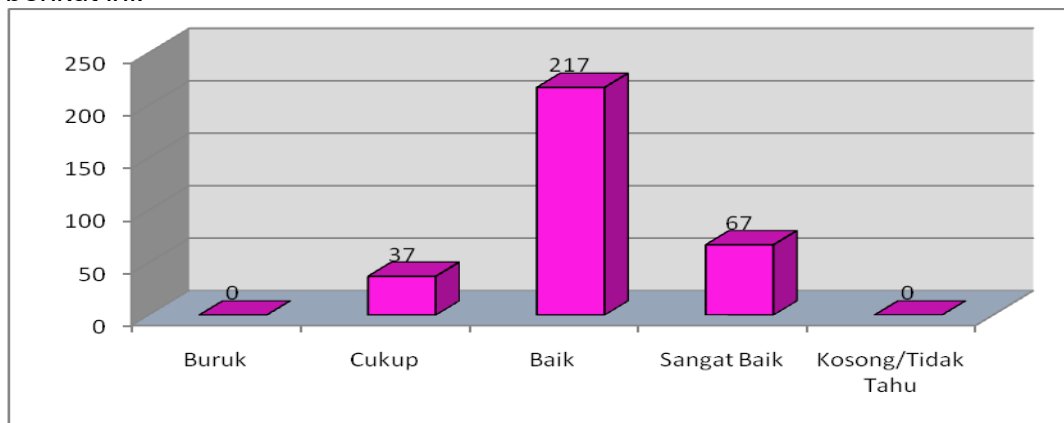
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,3 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

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

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Buruk	1	-	-
2.	Cukup	2	37	11,52
3.	Baik	3	217	67,6
4.	Sangat Baik	4	67	20,87
5.	Kosong / Tidak Tahu		-	-
Jumlah			321	100

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



153 5> 5<sup>a</sup> &j ~-«<sup>a</sup> Ÿ<sub>j</sub> <sup>a</sup>

Gambar 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Sarana dan prasarana



## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

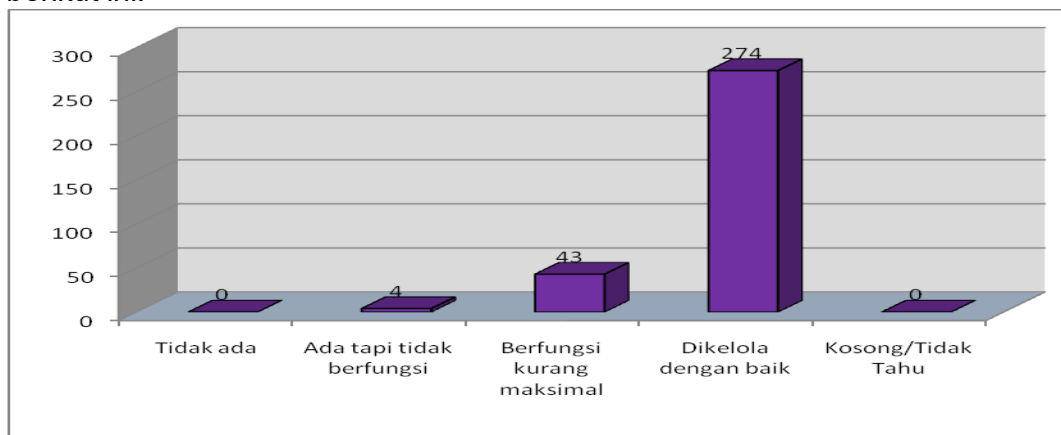
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,86 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat BUKU" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak ada	1	-	-
2.	Ada tapi tidak berfungsi	2	4	1,246
3.	Berfungsi kurang maksimal	3	43	13,39
4.	Dikelola dengan baik	4	274	85,36
5.	Kosong / Tidak Tahu		0	0
Jumlah			321	100

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



IKM Pengguna Layanan Pengadilan

Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## J. Hasil Survei Kualitatif

- Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA, yang diusulkan responden, antara lain:
  - **Pelayanan oleh Kepaniteraan Pidana: 18**
    1. Kosong.
    2. Kosong.
    3. Pelayanan sudah baik mohon dipertahankan
    4. Baik
    5. Kosong
    6. Baik harap dipertahankan.
    7. Kosong.
    8. Kosong.
    9. Kosong.
    10. Sudah sangat baik.
    11. Kosong.
    12. Kosong.
    13. Kosong.
    14. Kosong.
    15. Kosong.
    16. Kosong.
    17. Kosong.
    18. Kosong.
  - **Pelayanan oleh Kepaniteraan Perdata: 51**
    1. Kosong.
    2. Ruang tunggu kurang nyaman
    3. Kosong.
    4. Kosong.
    5. Kosong.
    6. Kosong.
    7. Posbakum perlu dioptimalkan karena masyarakat sangat awam tentang hukum.
    8. Kosong.

9. Kosong.
10. osong.
11. Kosong.
12. Kosong.
13. Kosong.
14. Kosong.
15. Sudah baik pertahankan, lanjutkan.
16. Kosong.
17. Kosong.
18. Kosong.
19. Semua cukup baik.
20. Kosong.
21. Kosong.
22. Pelayanan sudah baik, cepat dan akurat, mohon didalam penyediaan foto copy yang dikelola oleh koperasi.
23. Kosong.
24. Kosong.
25. Untuk kebersihan toilet mohon ditingkatkan.
26. –
27. Sudah cukup memberikan pelayanan yang baik, untuk saran jam istirahat agar tidak molor.
28. Kosong.
29. Pelayanan ramah dan sesuai.
30. Kosong.
31. Kosong.
32. Kosong.
33. Baik dan ramah.
34. Kosong.
35. Kosong.
36. Kosong.
37. Pertahankan tetapi ruang PTSP dipasang AC.

38. Untuk pelayanan kepada masyarakat awam terutama yang sedikit sekali pengetahuannya dalam hukum, mohon dengan penjelasan yang mudah dan dengan bahasa yang mudah dimengerti.
39. Kosong.
40. –
41. Terus ditingkatkan.
42. Secara keseluruhan sudah sangat baik dalam pelayanan dan sarana.
43. Sudah cukup baik tapi perlu ditingkatkan.
44. Tempat ibadah dan tempat wudhu, air, kamar toilet tidak layak.
45. Kosong.
46. Kosong.
47. Kosong.
48. Lebih ditingkatkan lagi.
49. Kosong.
50. Birokrasi terlalu rumit mohon diperbaiki, permohonan eksekusi terlalu lama.
51. Kosong.

▪ **Pelayanan oleh Kepaniteraan Hukum: 252**

1. Semoga untuk kedepan pelayanan makin baik karena untuk sekarang pelayanan sudah baik.
2. Kosong
3. Kosong
4. Pelayanan sudah baik , ramah dan cepat tuntas.
5. Menyediakan alat fotocopy sendiri
6. Menyediakan fotocopy sendiri supaya lebih mudah dan cepat.
7. Pelayanan baik dan memuaskan
8. Kosong.
9. Kosong.
10. Kosong.
11. Dalam memberikan contoh contoh persyaratan berkas surat permohonan kurang detail.

12. Pendaftaran akta CV dilayani baik bisa ditunggu (cepat)
13. Dalam pelayanan pembuatan surat bebas pidana mohon langsung jadi, karena mengingat rumah saya jauh dari pengadilan jadi tidak perlu bolak balik, terima kasih.
14. Tidak ada.
15. Baik tetapi untuk ditingkatkan.
16. Pelayanan sudah baik perlu peningkatan pengetahuan tentang pelayanan secara online.
17. Sudah sangat baik.
18. Semua pelayanan telah memenuhi standard, tingkatkan lagi.
19. Sudah cukup bagus.
20. Cukup baik dan cepat.
21. Kosong.
22. Belum ada.
23. Kosong.
24. Sudah cukup baik, kalau bisa surat keterangan jadinya bias ditunggu, terima kasih.
25. Kosong.
26. Sudah cukup bagus tapi perlu ditingkatkan agar selalu meningkat sistim pelayanannya.
27. Kosong.
28. Semuanya sudah cukup baik perlu di tingkatkan.
29. Kosong.
30. Kosong.
31. Yang sudah baik dilanjutkan, yang belum baik ditingkatkan.
32. Sudah baik dan memuaskan.
33. Kosong.
34. Pelayanan baik.
35. Pelayanan super hebat, santun, ramah, menyenangkan, seperti harapan warga, sip.
36. Pelayanan baik, dipertahankan.
37. Pelayanan baik.
38. Bagus pelayanan dan gratis.

39. Semua sudah sesuai dengan prosedur, saya puas Pengadilan Negeri Sukoharjo.
40. Kosong.
41. Sangat baik, agar dipertahankan.
42. Sudah baik agar dipertahankan.
43. Kosong.
44. Kosong.
45. Semua pelayanan baik baik mudah mudahan dijaga yang sudah baik ini agar lebih ditingkatkan yang sudah berjalan ini.
46. Sebaiknya ruangan pelayanan diberi AC, kursi tunggu tidak nyaman, tidak empuk dan bunyi bunyi.
47. Semua pelayanan di PN sukoharjo ini baik sekali, agar di pertahankan.
48. Ditambah dengan peningkatan disiplin dan kemampuan, loket PTSP mohon diberi "Bell".
49. Sudah baik, ruang tunggu diberi TV.
50. Sudah baik dan ramah.
51. Baik dan ramah.
52. Dilayani dengan baik dan cepat.
53. Sudah baik, tetap dipertahankan.
54. Sudah sangat baik agar dipertahankan.
55. Baik agar dipertahankan.
56. Pelayanan cukup baik, cepat dan ramah.
57. Memuaskan dan sangat baik.
58. Baik dan memuaskan.
59. Sudah sangat baik.
60. Kosong.
61. Sudah baik untuk ditingkatkan.
62. Baik.
63. Pelayanan yang baik agar terus dipertahankan.
64. Terus meningkatkan kualitas dalam melayani masyarakat dan menegakkan hukum, Tetap semangat.....
65. Kosong.

66. Bagus sekali pelayanannya
67. Baik.
68. Tingkatkan pelayanan pencari keadilan dengan lebih baik lagi.
69. Sudah baik dipertahankan.
70. Sangat baik, agar ditingkatkan
71. Baik dan ditingkatkan.
72. Cukup baik.
73. Pelayanan baik dan memuaskan harap di pertahankan.
74. Pelayanan cukup baik.
75. Baik, jadwal sidang dapat lebih awal.
76. Dilayani dengan baik, ruang tunggu agar lebih difasilitasi (panas).
77. Baik dan cepat.
78. Sudah cukup baik.
79. Kosong.
80. -.
81. Kasirnya harus stand by.
82. Pelayanan sudah baik, ramah dan cepat, tepat waktu tentunya perlu dipertahankan.
83. Pelayanan baik dan cepat.
84. Sudah baik, dapat ditingkatkan.
85. Cepat dan baik kantornya pelayanan memuaskan.
86. Pelayanan baik, fasilitas ruang tunggu ada TV, pendingin.
87. Pelayanan yang sudah baik perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat terhadap peradilan di Indonesia semakin meningkat.
88. Pelayanan sudah baik.
89. Pelayanan cukup baik dan cepat
90. Sudah bagus dapat ditingkatkan.
91. Baik dan cepat pelayanannya.
92. Baik dan cukup memuaskan.
93. Sudah baik untuk ditingkatkan.
94. Baik dan cepat pelayanannya.
95. Dipertahankan.
96. Sangat baik.

97. Kosong.
98. Pelayanan sangat baik.
99. Pelayanan baik dan cepat.
100. Baik dan memuaskan
101. Pelayanan baik dan dapat dipertahankan.
102. Baik dan ramah.
103. Cukup baik.
104. Oke top.
105. Pertahankan dan tingkatkan.
106. Bagus-baik
107. Hebat.
108. Oke siip.
109. Mudah.
110. Baik.
111. –
112. Pelayanan cepat, baik.
113. \* oke \*
114. Mudah tapi syaratnya banyak.
115. Cukup lumayan, ramah ters, senyum terus.
116. Bagus.
117. Cukup puas / ramah. Mudah.
118. Bagus, pertahankan.
119. Mantap.
120. Sudag bagus.
121. Sudah lumayan.
122. Mudah, pertahankan, tingkatkan.
123. Baik.
124. Sudah baik
125. Bagus
126. Ditingkatkan kecepatannya.
127. Sudah oke.
128. Ramah, senyum terus, sudah bagus.
129. Baik dipertahankan



130. Baik, ramah
131. Baik untuk dipertahankan
132. Hebat.
133. Teruskan sudah baik.
134. Sudah bagus.
135. Pertahankan dan tingkatkan.
136. Sudah ramah, sopan, pertahankan.
137. Mudah, semoga lebih ditingkatkan.
138. Sudah bagus.
139. –
140. Lanjutkan, sopan dan ramah
141. Senyum terus....makasih
142. Sudah baik.
143. Ramah dan dilayani baik.
144. Baik.
145. Tambahkan rambu rambu.
146. Sudah baik.
147. Sudah baik.
148. Pertahankan, mudah.
149. Bagus.
150. Bagus.
151. –
152. Top.
153. Pelayanan sudah baik tetapi perlu ditingkatkan.
154. Bias lebih ditingkatkan.
155. Baik dan ramah.
156. Kosong.
157. Kosong.
158. lebih ditingkatkan dari pelayanan yang telah dilakukan.
159. Kosong.
160. Pelayanan sudah baik, kalau bias ditunggu.
161. Pelayanan sudah baik pertahankan.
162. Siip gratis.
163. .sudah bagus.

164. Kosong.
165. Lebih ditingkatkan pelayanan masyarakat yang lebih baik.
166. Hanya perlu peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi.
167. Kosong.
168. Kosong.
169. Pelayanan cukup baik, mohon untuk ditingkatkan.
170. Baik, dan nomor antrian.
171. Semua sudah baik, saran agar tempat parkir lebih baik dan teduh.
172. Kosong.
173. Baik.
174. Kosong.
175. Kosong.
176. Sudah bagus, namun alangkah baiknya ditingkatkan lagi.
177. Good Job.
178. Perlu pendingin ruangan biar lebih nyaman.
179. Pelayanan sudah baik ditambah fasilitas ruang tunggu TV.
180. Kosong.
181. Kosong. .
182. Kosong.
183. Sudah cukup baik tapi perlu ditingkatkan lagi.
184. Pelayanan sip, hokum sudah memuaskan, cepat tanggap dalam melayani.
185. Kosong.
186. Kosong.
187. Sangat baik dan bersih.
188. Pelayanan cepat dan baik.
189. Cukup memuaskan pelayanannya.
190. Kursi untuk ruang tunggu minta diperbanyak agar pengunjung siding dapat duduk rapi, ada mesin fotocopy yang bias mempermudah untuk proses pemberkasan.
191. Kosong.
192. Kosong.
193. Sudah baik.
194. Kosong.
195. Kosong.

196. Sangat baik, cepat.
197. Sudah baik.
198. Kosong.
199. Sudah bagus boleh ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.
200. Berharap bias memberikan arahan yang jelas dengan bahasa yang lebih tepat dan mudah dipahami, agar pelayanan jauh lebih memuaskan.
201. Sudah baik, siding agar cepat.
202. Kosong.
203. Ada pelayanan FC 1 atap.
204. Sudah bagus, namun apabila ditingkatkan lagi maka akan semakin bagus.
205. Lebih ramah, lebih cepat dalam pelayanan.
206. Bagus.
207. Diberikan nomor antrian, terima kasih.
208. Kosong.
209. Mohon untuk ditingkatkan.
210. Ruangan agak panas kurang AC.
211. Kosong.
212. Kosong..
213. Kosong.
214. Sudah baik.
215. Pelayanan sangat baik dan ramah.
216. Papan petunjuk fasilitas mohon dapat ditingkatkan agar dapat lebih jelas.
217. Pertahankan dan tingkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
218. Tingkatkan pelayanan yang sudah baik ini.
219. Kosong.
220. Kosong.
221. Kosong.
222. Kosong.
223. Sudah baik layanan perlu di tingkatkan.
224. Kosong.
225. Pelayanan agar lebih mudah
226. Kosong.
227. Kosong.

228. Untuk lebih meningkatkan profesional dan memudahkan proses birokrasi.
229. Sudah bagus terkoordinir.
230. Sae / baik.
231. Pelayanan baik.
232. Sudah baik
233. Kosong.
234. Mungkin kedepannya dapat dilakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi agar tidak ketinggalan zaman.
235. Untuk lebih dipersingkat dalam pelayanan dan birokrasi.
236. Kosong.
237. –
238. –
239. Kosong.
240. –
241. Sangat baik.
242. Sangat bagus.
243. Baik dan ramah.
244. Kosong.
245. Sudah cukup baik.
246. Kosong.
247. Dipertahankan dan atau ditingkatkan, , optimalisasi pengguna IT.
248. Mohon untuk memberikan pelayanan dengan ikhlas, ramah dan solutif.
249. Kosong.
250. Tempat panas, tempat tunggu panas, kurang pepohonan, kantin panas.
251. Kosong.
252. –

## 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 Sukoharjo Kelas IA sebesar **3.48** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval **3,25 s/d 4.00**) atau **87 %**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA berada pada kategori SESUAI.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA berada pada kategori MUDAH.
3. Waktu Penyelesaian / Pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA pada kategori CEPAT.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA pada kategori MURAH.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA pada kategori SESUAI.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA pada kategori KOMPETEN.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA pada kategori SOPAN dan RAMAH.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA pada kategori BAIK.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA pada kategori DIKELOLA DENGAN BAIK.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan kemudian disusul perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, Biaya / tarif, sistem, mekanisme, dan prosedur, produk spesifikasi jenis layanan, persyaratan, Waktu penyelesaian / pelayanan. Dan terakhir sarana dan prasarana.

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup waktu penyelesaian / pelayanan dan sarana dan prasarana. Walaupun berdasarkan hasil survei ini, kedua ruang lingkup tersebut sudah berada pada kategori Cepat dan Baik.

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

Untuk Hakim dan seluruh Bagian :

- Penyelesaian perkara tepat waktu
- Tepati jadwal persidangan
- Tingkatkan layanan meja informasi
- Tetap menjaga keramah tamahan dalam pelayanan
- Untuk biaya adm dibuat standar minimal
- Untuk lebih mengawasi dan menjaga kekondusifan ruang sidang
- Tetap menjaga kebersihan lingkungan kerja

**RUJUKAN:**

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

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

# LAMPIRAN - LAMPIRAN



**PENGADILAN NEGERI SUKOHARJO KELAS IA**

Jl. Jenderal Sudirman 193 Sukoharjo

Telp/Fax. (0271)593517 – email :pn\_skh32@yahoo.com

Nomor Kuesioner :  (diisi petugas)**DAFTAR PERTANYAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI SUKOHARJO KELAS IA**

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan  
Pengadilan Negeri Sukoharjo***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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Sukoharjo; 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.*

Sukoharjo, September 2017

**Tim Survei**

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
----	------------------	------------	---------

---

---

---

---

No .	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
------	---------------	------------	---------

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---

---

---

---

---

---

---



## PENGADILAN NEGERI SUKOHARJO KELAS IA

Jl. Jenderal Sudirman 193 Sukoharjo

Telp/Fax. (0271)593517 – email :pn\_skh32@yahoo.com

### SASARAN MUTU KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN NEGERI SUKOHARJO Periode Juli 2018 – Januari 2019

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA sebesar 84 % berada pada kategori <b>Sangat baik</b> (pada interval 3.26 s/d 4.00) pada bulan November 2017
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1A
Rationalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan belum maksimal karena masih kurangnya kesadaran warga pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku <i>extra role</i> dari warga Pengadilan Negeri Sukoharjo masih harus ditingkatkan
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya
Frekuensi Updating	4 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	4 Bulan
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu empat bulan pada bulan September – Desember 2018
Denominator	Seluruh angket survey yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu empat bulan pada bulan

	September - Desember 2018
Standar Pencapaian	SANGAT BAIK (interval 3.26 – 4.00) capaian 90 %
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei

Ditetapkan di Sukoharjo  
Pada Hari Kamis, 13 September 2018

Ketua Tim

**HARIYADI S.H.M.H**  
NIP. 19670108 199212 1 001

---