

LAPORAN

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

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



MEI 2017

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 Jumat, 26 Mei 2017

Ketua Tim,


PANDU BUDIONO, SH.MH.
NIP. 19650830 199212 1 001

Panitera ,


IBNU SUTAMA, SH.MH.
NIP. 19660418 198903 1 004

Tim Survei,


TRI WAHYUNI, SH.,
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, Mei 2017

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I . PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	9
A. Persyaratan	10
B. Prosedur	11
C. Waktu Pelayanan.....	12
D. Biaya/Tarif	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
F. Kompetensi Pelaksana.....	15

G. Perilaku Pelaksana.....	16
H. Maklumat Pelayanan.....	17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
J. Hasil Survei kualitatif.....	19
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	23
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 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: Prosedur.....	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA Ruang Lingkup: Waktu 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: Maklumat Pelayanan.....	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: Prosedur.....	11
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IB Sukoharjo Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	12
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IB 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: Maklumat Pelayanan.....	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 Mei 2017.

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 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 Sukoharjo Kelas IA, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, Pencari surat-surat, 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 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

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IA ini digunakan analisis statistik deskriptif.

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

mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

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

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-30	33	33
2	31-40	28	28
3	41-50	24	24
4	51-60	9	9
5	61 lebih	2	2
6	Tidak mencantumkan Usia	4	4
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini hampir $\pm 30\%$ an jadi lebih merata.

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	60	60
2	Perempuan	39	39
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	1	1
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 60 orang (60 %).

a. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD/SLTP	3	3
2	SLTA	17	17
3	D3	7	7
4	S1	54	54
5	S2	10	10
6	S3	-	-
6	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	9	9
Jumlah		100	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 54 orang (54 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta	10	10
2	Pelajar/ Mahasiswa	19	19
3	PNS/BUMN	8	8
4	Notaris/Staf	5	5
5	Lainnya	1	1
6	TNI/POLRI	2	2
7	Advokat	18	18
8	Pegawai Swasta	33	33
9	Tidak mencantumkan Pekerjaan	4	4
Jumlah		100	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama pegawai swasta sebanyak 33 orang (33 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata rata pada Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B sebesar **3.36** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval **3,26 s/d 4.00**) atau **79%**. Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B 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 1B.

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 1B

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,28	Mudah	6
2.	Prosedur	3,56	Baik	4
3.	Waktu Pelayanan	3,16	Cepat	8
4.	Biaya/Tarif	2,81	Murah	9
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56	Memuaskan	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,56	Mampu	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,22	Baik	7
8.	Maklumat Pelayanan	3,65	Memuaskan	1
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,46	Baik	5

A. Persyaratan

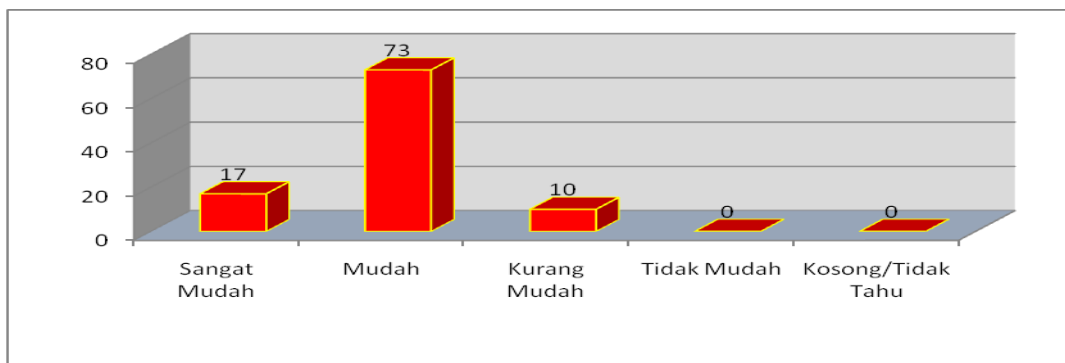
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,28 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **“Mudah”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 1B
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	17	17
2.	Mudah	3	73	73
3.	Kurang Mudah	2	10	10
4.	Tidak Mudah	1	0	0
5.	Kosong/Tidak Tahu	-	-	-
Jumlah			100	100

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



Jawaban Responden

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

B. Prosedur

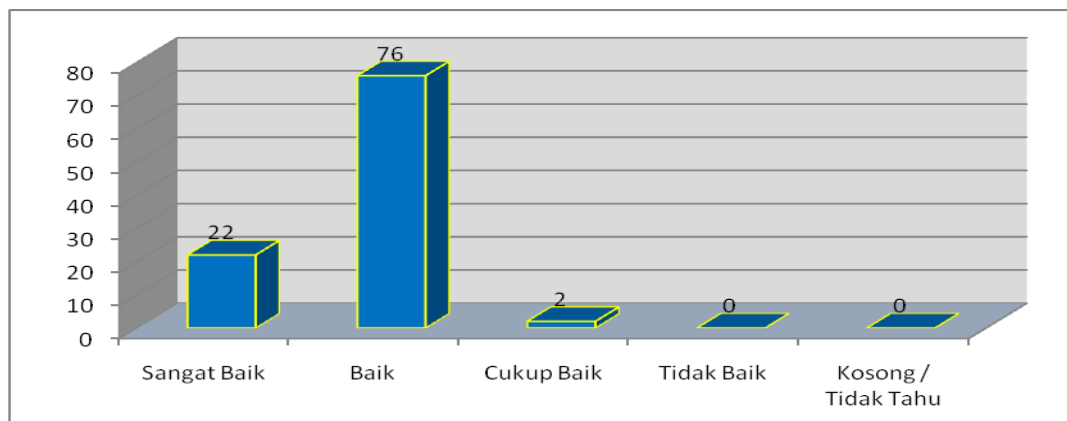
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,56 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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 Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	22	22
2.	Baik	3	76	76
3.	Cukup Baik	2	2	2
4.	Tidak Baik	1	-	-
5.	Kosong / Tidak Tahu		-	-
Jumlah			100	100

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



Jawaban Responden

Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

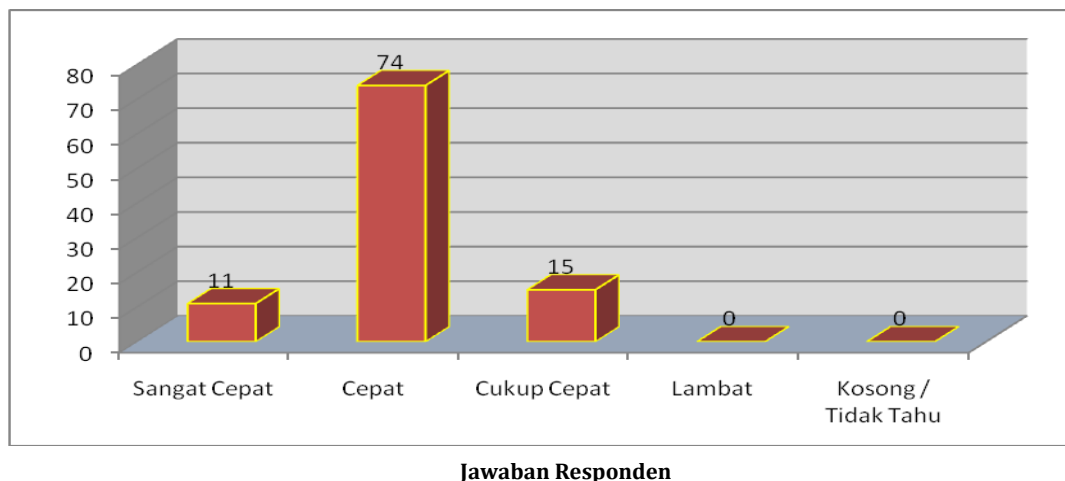
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,16 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “ **Cepat** ”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori kurang baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	11	11
2.	Cepat	3	74	74
3.	Cukup Cepat	2	15	15
4.	Lambat	1	-	-
5.	Kosong / Tidak Tahu		-	-
Jumlah			100	100

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

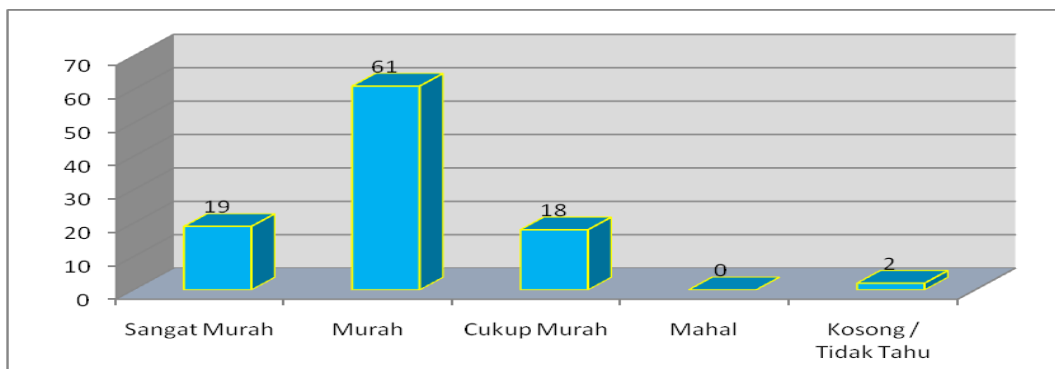
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,81 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “**Murah**”. 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 1B
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	19	19
2.	Murah	3	61	61
3.	Cukup Murah	2	18	18
4.	Mahal	1	-	-
5.	Kosong / Tidak Tahu		2	2
Jumlah			100	100

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



Jawaban Responden

Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

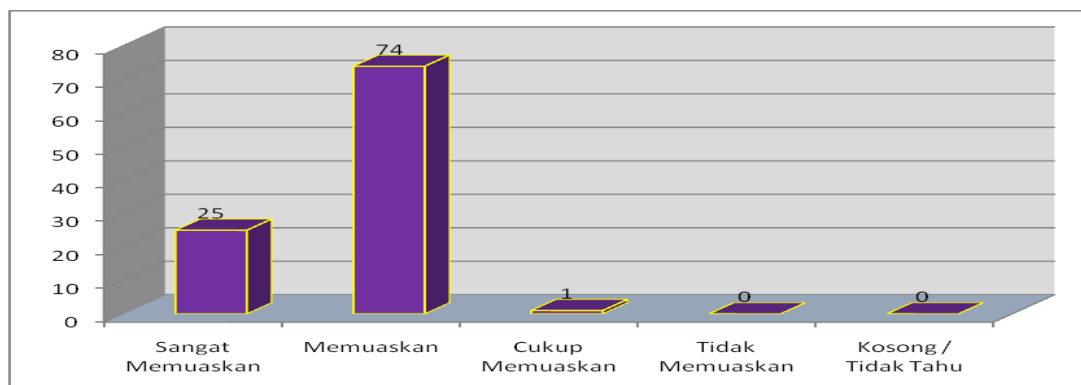
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,56 berada pada interval skor 3.25 s/d 4.00 kategori **“Memuaskan”**. 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 1B
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	25	25
2.	Memuaskan	3	74	74
3.	Cukup Memuaskan	2	1	1
4.	Tidak Memuaskan	1	-	-
5.	Kosong / Tidak Tahu		-	-
Jumlah			100	100

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



Jawaban Responden

Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

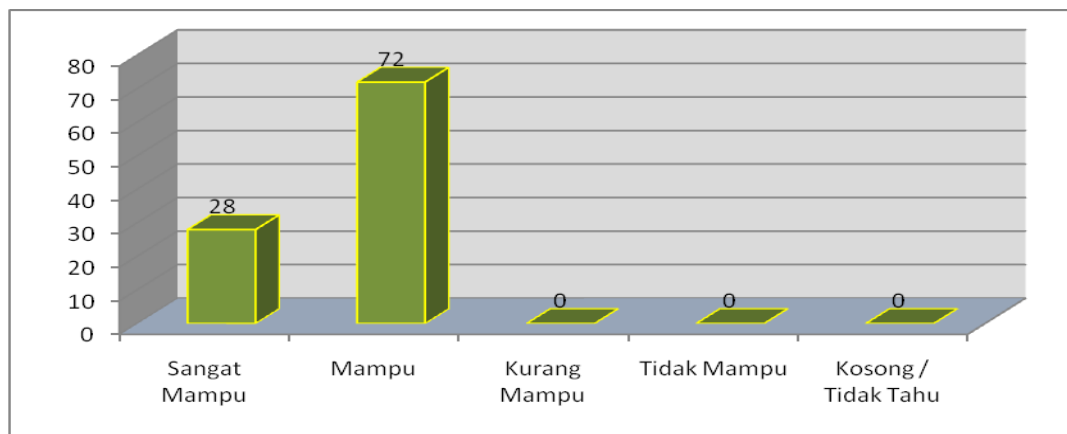
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.56 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “ **Mampu** ”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 1B
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	28	28
2.	Mampu	3	72	72
3.	Kurang Mampu	2	-	-
4.	Tidak Mampu	1	-	-
	Kosong / Tidak Tahu		-	-
Jumlah			100	100

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



Jawaban Responden

Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

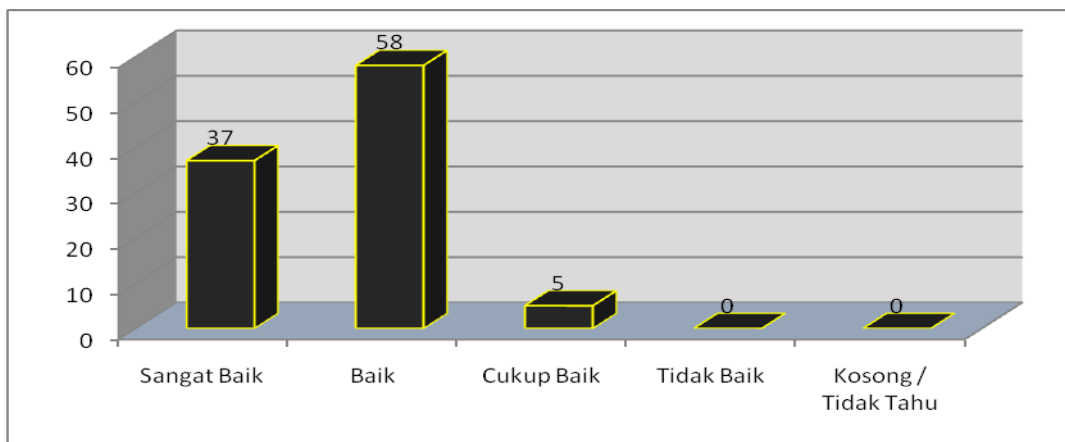
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.22 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori 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 1B
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	37	37
2.	Baik	3	58	58
3.	Cukup Baik	2	5	5
4.	Tidak Baik	1	-	-
5.	Kosong / Tidak Tahu		-	-
Jumlah			100	100

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



Jawaban Responden

Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayan

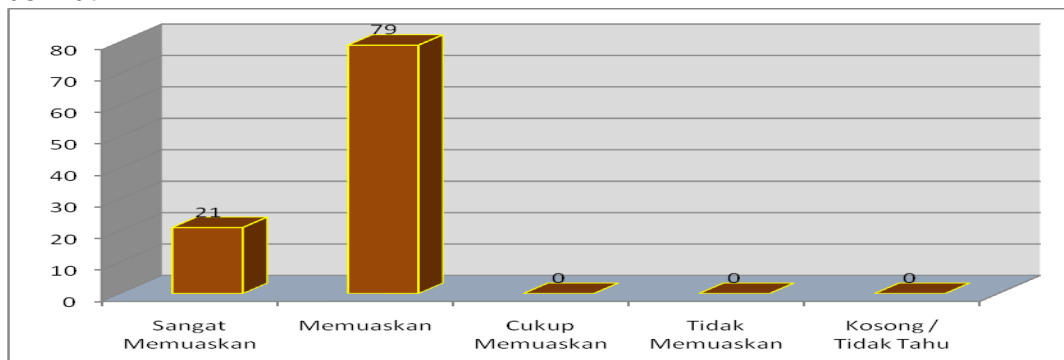
Maklumat Pelayan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayan sesuai dengan standar pelayan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.65 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “ **Memuaskan** ”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	21	21
2.	Memuaskan	3	79	79
3.	Cukup Memuaskan	2	-	-
4.	Tidak Memuaskan	1	-	-
5.	Kosong / Tidak Tahu		-	-
Jumlah			100	100

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



Jawaban Responden

Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

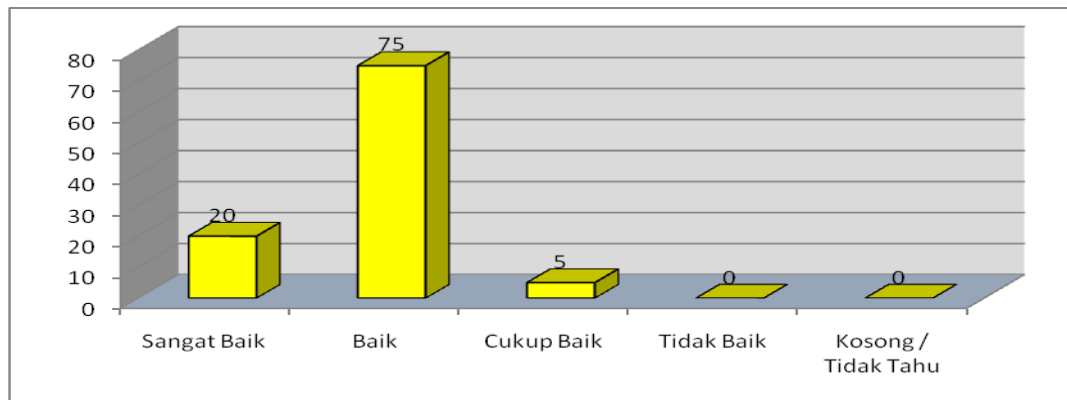
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.46 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	20	20
2.	Baik	3	75	75
3.	Cukup Baik	2	5	5
4.	Tidak Baik	1	0	0
5.	Kosong / Tidak Tahu		0	0
Jumlah			100	100

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



Jawaban Responden

Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B
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 1B, yang diusulkan responden, antara lain:
 1. Ditingkatkan lagi untuk menjadi lebih baik lagi.
 2. Untuk efisiensi pelayanan terkait dengan pembayaran yang harus disetor ke Bank jika ada kantor kas di Pengadilan Negeri Sukoharjo lebih baik.
 3. Dipertahankan untuk pelayanannya.
 4. Meningkatkan kembali dari Visi dan Misinya.
 5. Kosong
 6. Sudah cukup bagus.
 7. Ditingkatkan lagi..
 8. Sudah cukup baik.
 9. Kosong.
 - 10.No Comment..
 - 11.Pelayanannya sudah memuaskan dan sangat bagus.
 - 12.Pelayanan ke klien sudah memuaskan, mohon ditingkatkan lagi service yang baik.
 - 13.Kosong.
 - 14.Sudah cukup baik.
 - 15.Sangat bagus..
 - 16.Terima kasih untuk pelayanannya sangat baik.
 - 17.Pelayanan sudah baik tapi mohon agar ditingkatkan lagi supaya lebih baik lagi.
 - 18.Pelayanan sudah baik, lebih ditingkatkan lagi.
 - 19.Sudah baik perlu dipertahankan.
 - 20.Dalam upaya penegakan hukum , maka diperlukan kesadaran disiplin dari segenap petugas pengadilan dengan tulus dan ikhlas.
 - 21.Pelayanan : diterima dengan ramah, prosedur birokrasi mudah dan waktu : cepat.
 - 22.Pelayanan sudah bagus dan pengarahannya jelas bagi saya.
 23. Kosong.
 24. Pelayanan yang ramah dari setiap pegawai pengadilan, tepat waktu.

25. Tidak ada saran, pelayanannya sudah cukup baik, tidak ada saran, trim's..
26. Pertahankan yang sudah baik.
27. Lanjutkan pelayanan yang sudah baik.
28. Sudah baik, pertahankan ..
29. Mohon untuk disiplin waktu.
30. Kamar kecil diperbaiki, renovasi agar lebih nyaman pemakai kamar kecilnya, tks.
31. Pelayanan informasi lebih ditingkatkan lagi terutama di bagian pidana..
32. Kosong.
33. Memberikan peningkatan pelayanan / mempermudah pelayanan dalam sidang tilang.
34. Terima kasih kepada seluruh pegawai yang sangat ramah, terbuka kepada setiap tamu yang datang meminta informasi.
35. Kosong.
36. Kosong.
37. Untuk jadwal sidang lebih ditertibkan lagi, soalnya terkadang waktu sidang mundur.
38. Sudah baik mohon dipertahankan & ditingkatkan.
39. Pelayanan administrasi cukup baik tapi perlu dipertahankan.
40. Ditambah pohon untuk halaman.
41. Ditingkatkan terus.
42. Pertahankan kalau bisa tingkatkan pelayanan demi masyarakat, bangsa dan Negara.
43. -.
44. Ditingkatkan lagi pelayanan agar semakin baik
45. Kosong.
46. Semoga pelayanan lebih baik lagi.
47. Sudah cukup baik.
48. Halaman depan agar ditambahi tanaman peneduh agar terkesan hijau.
49. Bagus pelayanannya.
50. Jelas dan proses terbuka
51. Tingkatkan.
52. Dipertahankan dan tingkatkan

53. Dipertahankan untuk kinerjanya
54. Agar menambah pegawai.
55. Baik ditingkatkan lagi.
56. Sudah baik mutu pelayanannya agar dipertahankan standar pelayanan.
57. Tingkatkan dalam semua jenis pelayanan yang berhubungan dengan Pengadilan karena era sekarang sudah berubah.
58. Sudah baik, dipertahankan dan ditingkatkan.
59. Kosong
60. Kosong.
61. Sudah baik
62. Pelayanan baik.
63. Tambah ditingkatkan pelayanannya, sudah ramah dan baik.
64. Perlu ditingkatkan sudah baik.
65. Maju terus , dalam melayani masyarakat.
66. Sudah baik, perlu ditingkatkan lagi.
67. Kosong
68. Minimal pertahankan pelayanan dengan baik
69. Supaya kedepan lebih baik
70. Kosong
71. Sudah cukup bagus.
72. Mohon lebih ditingkatkan
73. Pelayanan sudah bagus, dipertahankan.
74. Mohon dipertahankan untuk pelayanan masyarakat
75. Jam pelayanan perlu diperhatikan
76. Sudah sangat baik dan mampu
77. Tingkatkan pelayanan publik
78. Tingkatkan kinerja pelayanan dengan sebaik mungkin.
79. Kosong.
80. Kosong.
81. Sudah baik.
82. Perbaiki dan dipertahankan
83. Lanjutkan kerja yang bagus

84. Siip saya puas.
85. Pertahankan.
86. Baik.
87. Baik lanjutkan dan pertahankan.
88. Lanjutkan, sudah baik pelayanannya
89. Sudah baik.
90. Pertahankan..
91. Mohon ditingkatkan lagi pelayanannya.
92. Pertahankan yang sudah baik.
93. Lebih baik setiap tamu yang datang di Pengadilan Negeri Sukoharjo diharapkan dari pihak PN. Sukoharjo lebih baik ditanyakan pengunjung keperluannya apa di PN. Sukoharjo supaya tidak sembarangan orang memasuki PN. Sukoharjo
94. Dalam mewujudkan pengadilan yang bersih mohon infrastruktur diperbaiki lagi kemudian untuk pelayanan agar lebih baik lagi.
95. Lebih dibatasi pengunjung umum untuk menjaga wibawa pengadilan.
96. Ditingkatkan lagi pelayanan meskipun sudah memuaskan harus tetap dipertahankan, semoga nantinya bisa melayani dengan lebih baik lagi dengan biaya yang murah sehingga dapat mempermudah bagi semua kalangan..
97. Dalam hal bagi tamu yang ingin mengikuti sidang, mungkin sebaiknya tamu diberi cocard agar supaya lebih teratur.
98. Diharapkan sebelum memasuki PN. Sukoharjo lebih baik para tamu untuk mengisi identitas terlebih dahulu.
99. Lebih ditingkatkan lagi
100. Tetap semangat, dipertahankan ya..

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 1B sebesar **3.36** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval **3,25 s/d 4.00**) atau **79 %**.. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B berada pada kategori MUDAH
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B berada pada kategori BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B pada kategori CEPAT.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B pada kategori MURAH
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B pada kategori MEMUASKAN
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B pada kategori MAMPU
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B pada kategori BAIK
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B pada kategori MEMUASKAN.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B pada kategori BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Maklumat Pelayanan kemudian disusul Kompetensi pelaksana, Produk jenis spesifikasi pelayanan, Prosedur, Penanganan pengaduan Saran dan masukan, Persyaratan ,Perilaku Pelaksana, Waktu Pelayanan dan Biaya / tarif.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas IB, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **waktu pelayanan** dan **biaya/tarif**. Walaupun berdasarkan hasil survei ini, kedua ruang lingkup tersebut sudah berada pada kategori Cepat dan Murah.

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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

**PENGADILAN NEGERI SUKOHARJO KELAS 1B**

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**

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 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 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, Mei 2017

Tim Survei

IDENTITAS RESPONDEN**N a m a** : Mr. X**Tanggal Lahir/umur** :**Jenis Kelamin** :**P e k e r j a a n** :**P e n d i d i k a n** :**PETUNJUK :**

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.

Cara Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Sukoharjo?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Sukoharjo?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo.	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sukoharjo?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri Sukoharjo?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di Pengadilan Negeri Sukoharjo?	a. Sangat Mampu b. Mampu c. Kurang Mampu d. Tidak Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Sukoharjo dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Sukoharjo dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Pengadilan Negeri Sukoharjo?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

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

SARAN-SARAN PERBAIKAN:



PENGADILAN NEGERI SUKOHARJO KELAS 1B

Jl. Jenderal Sudirman 193 Sukoharjo

Telp/Fax. (0271)593517 – email :pn_skh32@yahoo.com

SASARAN MUTU KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN NEGERI SUKOHARJO Periode Mei 2017

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B sebesar 77% berada pada kategori Sangat baik (pada interval 3.26 s/d 4.00) pada bulan Nopember 2016
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Sukoharjo Kelas 1B
Rasionalisasi	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	1 Minggu
Periode Dilakukan Analisa	1 Minggu
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 satu minggu pada bulan Mei 2017
Denominator	Seluruh angket survey yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu satu minggu pada bulan

	Mei 2017
Standar Pencapaian	SANGAT BAIK (interval 3.26 – 4.00)
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei

Ditetapkan di Sukoharjo
Pada Hari Selasa 03 Januari 2017

Ketua Tim,

PANDU BUDIONO, SH.MH.
NIP. 19650830 199212 1 001

**SURAT KEPUTUSAN
KETUA PENGADILAN NEGERI SUKOHARJO KELAS 1B
PENUNJUKAN TIM AKREDITASI PENJAMINAN MUTU**

