

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KELAS IB CIBINONG

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



**PENGADILAN NEGERI KELAS IB CIBINONG
KABUPATEN BOGOR
JULI 2016**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KELAS IB CIBINONG


Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Cibinong
Pada Hari Jum'at, 29 Juli 2016

q Ketua Pengadilan Negeri Cibinong,

Barita Sinaga, S.H., M.H.
NIP. 19581111 199212 1 001



Ketua Tim Survei,

BAMBANG SETYAWAN, SH., MH
NIP. 19770621 200012 1 001

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 Kelas IB Cibinong mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Cibinong, 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 Kelas IB Cibinong dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Cibinong.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cibinong, 29 Juli 2016

ttd

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan, Sasaran dan Target	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
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. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	7
A. Persyaratan	7
B. Prosedur.....	8
C. Waktu Pelayanan	9
D. Biaya/Tarif	10
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	12
F. Kompetensi Pelaksana.....	14
G. Perilaku Pelaksana	15
H. Maklumat Pelayanan	16
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	19
B. Rekomendasi	20
RUJUKAN	21
LAMPIRAN-LAMPIRAN	22

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Persyaratan	8
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Prosedur	9
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	10
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	11
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	13
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	14
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	17
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 Cibinong melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan, Sasaran dan Target

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Cibinong. Adapun tujuan, sasaran dan target Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

Ditetapkan target untuk IKM Pengadilan Negeri Cibinong dengan nilai BAIK dengan **indeks kepuasan sebesar 70,00** dengan pertimbangan angka tersebut dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Cibinong dalam survey tersebut, karena Pengadilan Negeri Cibinong diharapkan dapat memberikan pelayanan hukum yang baik maka nilai tersebut harus dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Cibinong.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Cibinong ini dilaksanakan pada bulan Juli 2016.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Cibinong, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkode 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 Cibinong, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

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

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan 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 pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Cibinong ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN Cibinong ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

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

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 71. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Cibinong dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Cibinong sebesar **72,46** berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 62,51 s/d 81,25).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2.
 Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
 di PN Kelas IB Cibinong

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	2,90	Baik	4
2.	Prosedur	2,93	Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	2,87	Baik	7
4.	Biaya/Tarif	2,90	Baik	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,88	Baik	6
6.	Kompetensi Pelaksana	2,91	Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,02	Baik	1
8.	Maklumat Pelayanan	2,85	Baik	8
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	2,78	Baik	9

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 2,90 berada pada interval skor 2,51 s/d

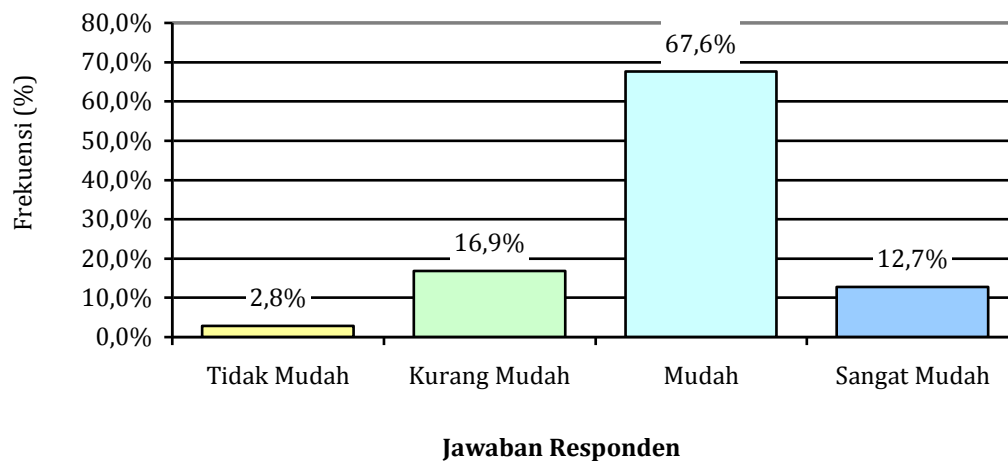
3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	9	12,7
2.	Mudah	3	48	67,6
3.	Kurang Mudah	2	12	16,9
4.	Tidak Mudah	1	2	2,8
Jumlah			71	100,0

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
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 2,93 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”.

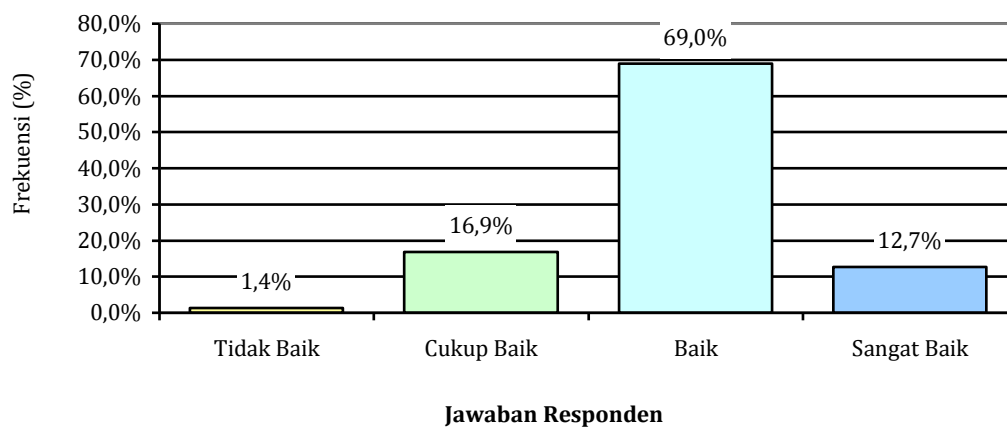
Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	9	12,7
2.	Baik	3	49	69,0
3.	Cukup Baik	2	12	16,9
4.	Tidak Baik	1	1	1,4
Jumlah			71	100,0

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
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 2,87 berada pada interval skor 2,51 s/d

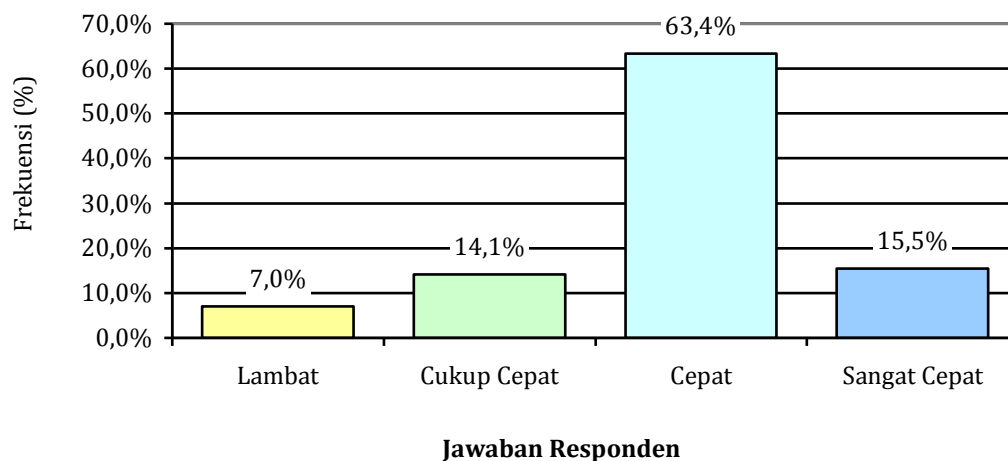
3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	11	15,5
2.	Cepat	3	45	63,4
3.	Cukup Cepat	2	10	14,1
4.	Lambat	1	5	7,0
Jumlah			71	100,0

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
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

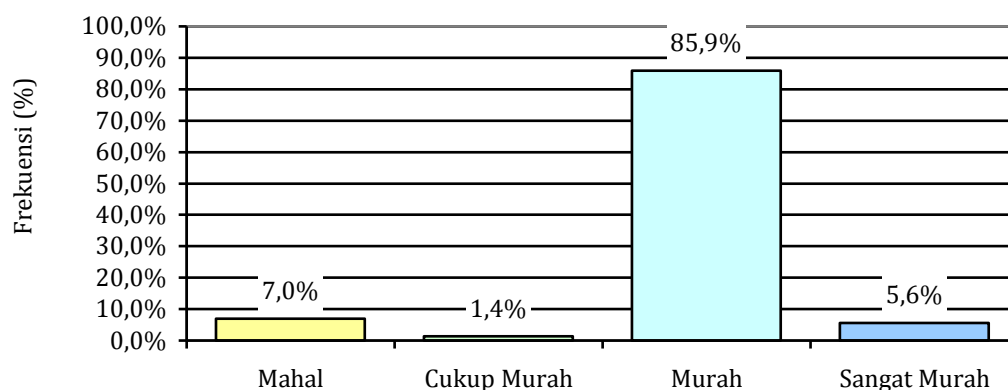
besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,90 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	4	5,6
2.	Murah	3	61	85,9
3.	Cukup Murah	2	1	1,4
4.	Mahal	1	5	7,0
Jumlah			71	100,0

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



Jawaban Responden

Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

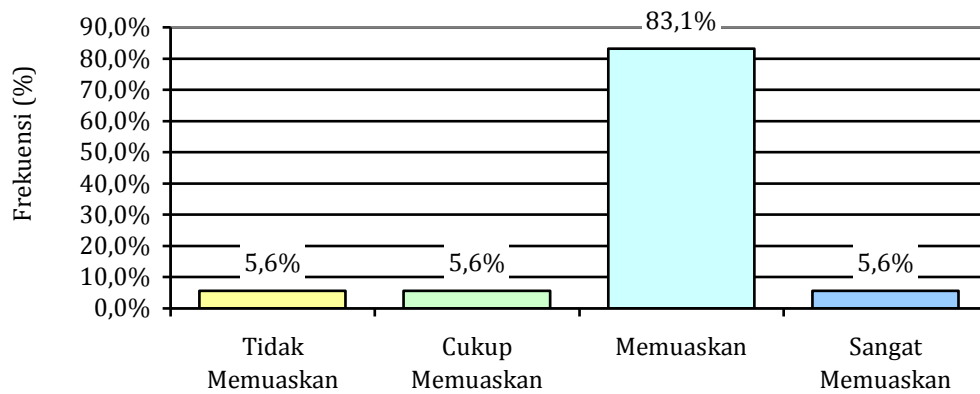
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,88 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “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 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	4	5,6
2.	Memuaskan	3	59	83,1
3.	Cukup Memuaskan	2	4	5,6
4.	Tidak Memuaskan	1	4	5,6
Jumlah			71	100,0

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



Jawaban Responden

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

F. Kompetensi Pelaksana

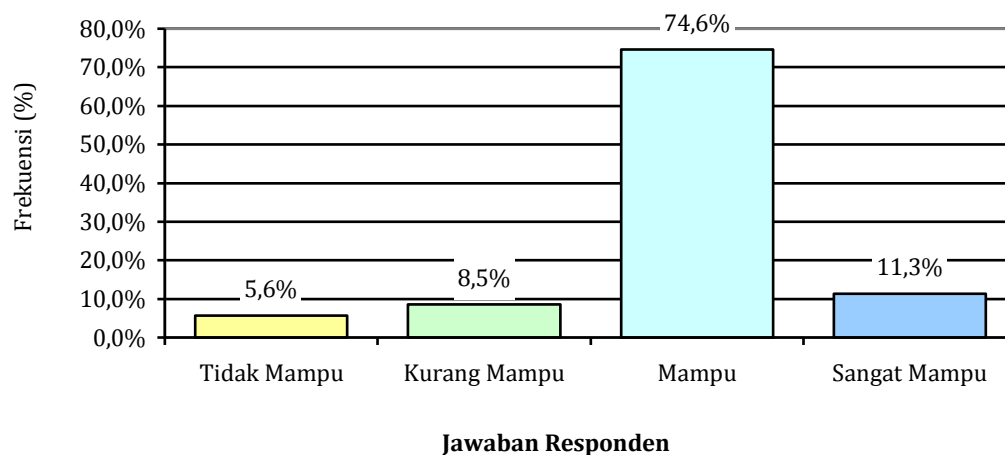
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,91 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	8	11,3
2.	Mampu	3	53	74,6
3.	Kurang Mampu	2	6	8,5
4.	Tidak Mampu	1	4	5,6
Jumlah			71	100,0

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



Gambar 6.

**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana**

G. Perilaku Pelaksana

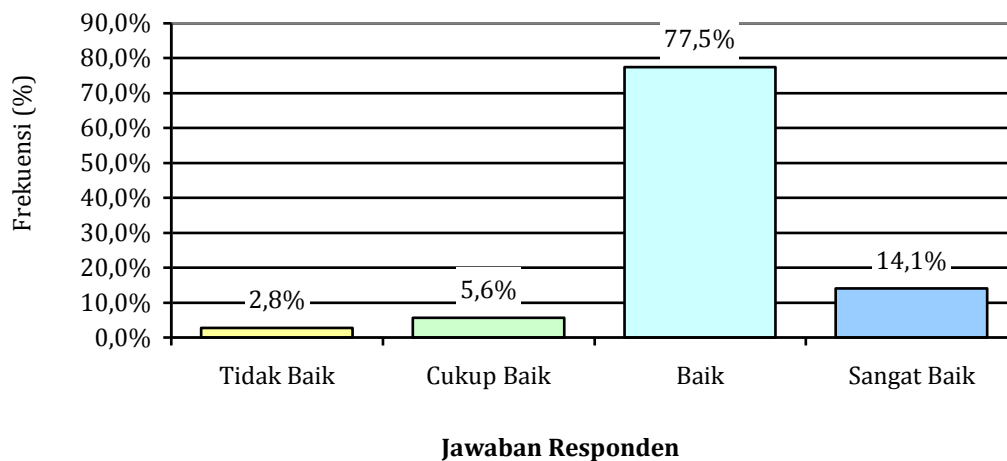
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,52 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	10	14,1
2.	Baik	3	55	77,5
3.	Cukup Baik	2	4	5,6
4.	Tidak Baik	1	2	2,8
Jumlah			71	100,0

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

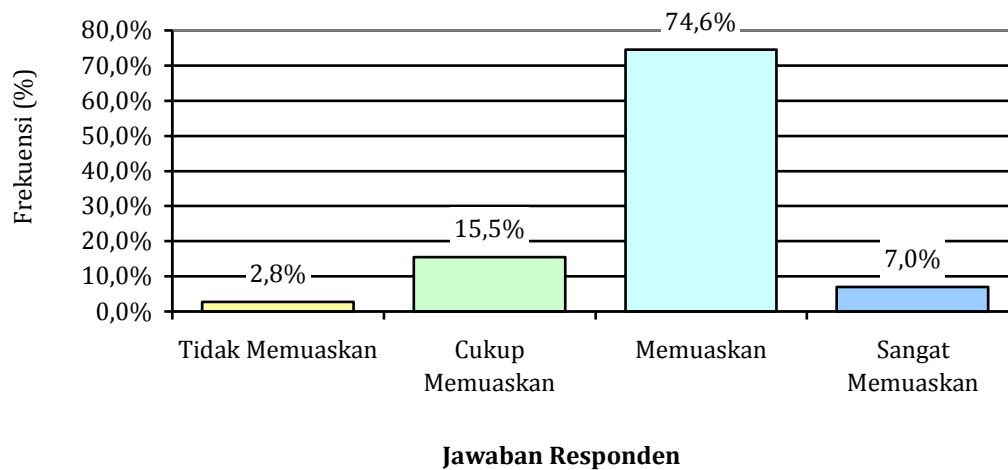
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,85 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 10.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	5	7,0
2.	Memuaskan	3	53	74,6
3.	Cukup Memuaskan	2	11	15,5
4.	Tidak Memuaskan	1	2	2,8
Jumlah			71	100,0

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

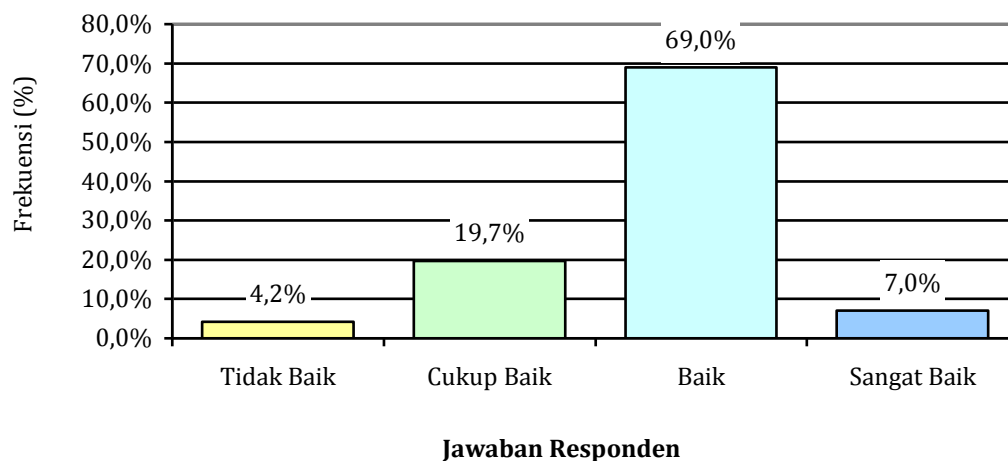
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,78 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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 11.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	5	7,0
2.	Baik	3	49	69,0
3.	Cukup Baik	2	14	19,7
4.	Tidak Baik	1	3	4,2
Jumlah			71	100,0

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibinong
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB IV

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 Cibinong sebesar 72,46 dan berada pada kategori BAIK.**

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Cibinong berada pada kategori baik.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri berada pada kategori baik.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Cibinong pada kategori baik.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Cibinong pada kategori baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Cibinong pada kategori baik.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Cibinong pada kategori baik.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Cibinong pada kategori baik.
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Cibinong pada kategori baik.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Cibinong pada kategori baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Cibinong, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “produk spesifikasi jenis pelayanan” disusul ruang lingkup “kompetensi pelaksana.

Bahwa berdasarkan hasil survey tersebut sasaran, tujuan dan target IKM Pengadilan Negeri Cibinong telah tercapai, oleh karena target IKM pada

Pengadilan Negeri Cibinong dengan nilai 72,46 telah melebihi target yang ditetapkan diawal yaitu 70,00 dengan nilai BAIK.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kelas IB Cibinong, hendaknya lebih meningkatkan pelayanannya pada seluruh survei indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil survei ini, seluruh ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik.

Agar pada survei yang akan datang, didapatkan hasil dengan kondisi sangat baik.

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..

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PENGADILAN NEGERI KELAS 1B CIBINONG

Jl. Tegar Beriman No. 5 Cibinong

Telp.(021)87305154 - Kab. Bogor 16915

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	2	4	1	3	2	3	2	2	
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	2	3	3	3	2	3	3	3	2	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
22	3	4	3	3	3	4	3	2	4	
23	3	4	3	3	3	4	3	2	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
26	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
29	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
30	4	4	3	3	3	3	3	2	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	3	3	3	4	3	4	3	3	

35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	2	2	1	3	2	2	3	3	2	
37	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
38	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
39	3	2	1	1	2	3	2	2	2	
40	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
41	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	1	3	3	3	3	2	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	2	3	2	3	3	3	3	3	2	
45	2	3	1	3	3	2	3	3	2	
46	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
49	2	3	4	3	3	3	3	3	2	
50	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
56	2	2	2	3	2	2	2	3	2	
57	2	3	4	3	3	3	3	2	2	
58	1	1	1	3	1	2	2	2	1	
59	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
61	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
62	3	2	2	3	3	1	3	2	1	
63	1	3	2	3	1	1	3	1	2	
64	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	2	2	1	3	3	3	3	2	2	
68	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
69	2	2	4	3	3	3	2	4	3	
70	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
71	2	2	2	1	1	1	1	3	3	
Jumlah	206	208	204	206	205	207	215	203	198	
NRR per RL	2,901	2,930	2,873	2,901	2,887	2,915	3,028	2,859	2,789	
NRR Tertimbang	0,322	0,326	0,319	0,322	0,321	0,324	0,336	0,318	0,310	2,898
IKM Unit Pelayanan										72,46

Keterangan :

RL	= Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
	= Jumlah NRR IKM
- *)	tertimbang
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per RL	= Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 72,46

Kategori: BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00	: 3,26 - 4,00
	: 62,51 -	
B (Baik)	81,25	: 2,51 - 3,25
	: 43,76 -	
C (Kurang Baik)	62,50	: 1,76 - 2,50
	: 25,00 -	
D (Tidak Baik)	43,75	: 1,00 - 1,75

by: dianplus - phone +6281804181947

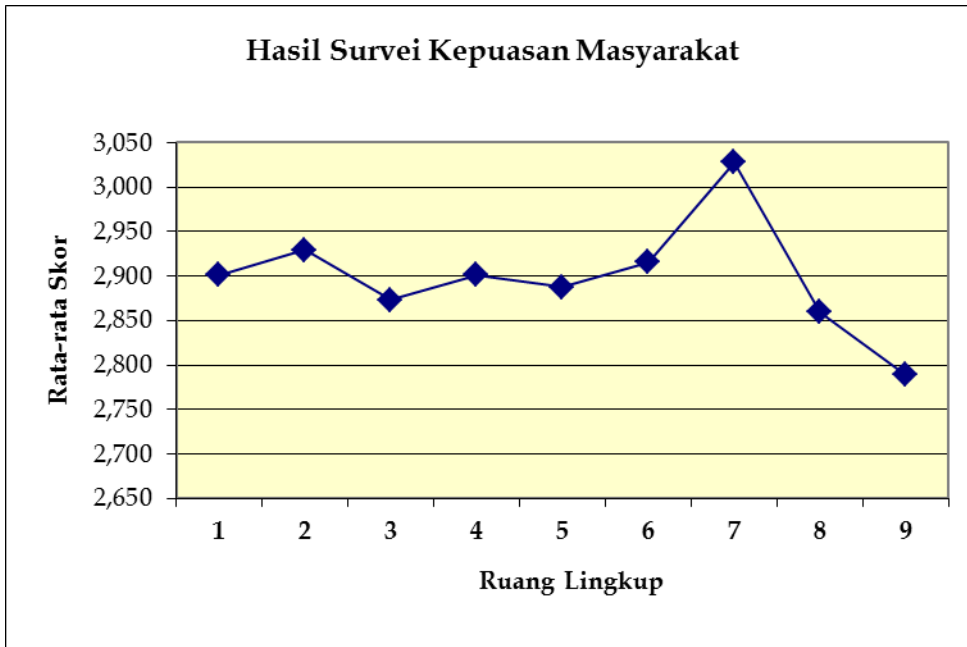
Tabel**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Indeks Kepuasan Masyarakat:

72,46

Kategori: BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	2,901	Baik	4
2	Prosedur	2,930	Baik	2
3	Waktu Pelayanan	2,873	Baik	7
4	Biaya/Tarif	2,901	Baik	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,887	Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	2,915	Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,028	Baik	1
8	Maklumat Pelayanan	2,859	Baik	8
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	2,789	Baik	9



Lampiran
HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	2	2,8	2,8	2,8
	Kurang Mudah	12	16,9	16,9	19,7
	Mudah	48	67,6	67,6	87,3
	Sangat Mudah	9	12,7	12,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	1,4	1,4	1,4
	Cukup Baik	12	16,9	16,9	18,3
	Baik	49	69,0	69,0	87,3
	Sangat Baik	9	12,7	12,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Waktu Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lambat	5	7,0	7,0	7,0
	Cukup	10	14,1	14,1	21,1
	Cepat	45	63,4	63,4	84,5
	Sangat Cepat	11	15,5	15,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Biaya/Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahal	5	7,0	7,0	7,0
	Cukup Murah	1	1,4	1,4	8,5
	Murah	61	85,9	85,9	94,4
	Sangat Murah	4	5,6	5,6	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	4	5,6	5,6	5,6
	Cukup Memuaskan	4	5,6	5,6	11,3
	Memuaskan	59	83,1	83,1	94,4
	Sangat Memuaskan	4	5,6	5,6	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mampu	4	5,6	5,6	5,6
	Kurang Mampu	6	8,5	8,5	14,1
	Mampu	53	74,6	74,6	88,7
	Sangat Mampu	8	11,3	11,3	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Perilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	2,8	2,8	2,8
	Cukup Baik	4	5,6	5,6	8,5
	Baik	55	77,5	77,5	85,9
	Sangat Baik	10	14,1	14,1	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Maklumat Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Memuaskan	2	2,8	2,8	2,8
	Cukup Memuaskan	11	15,5	15,5	18,3
	Memuaskan	53	74,6	74,6	93,0
	Sangat Memuaskan	5	7,0	7,0	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	4,2	4,2	4,2
	Cukup Baik	14	19,7	19,7	23,9
	Baik	49	69,0	69,0	93,0
	Sangat Baik	5	7,0	7,0	100,0
	Total	71	100,0	100,0	