

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, 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.

Pengadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan Peradilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh Pengadilan yang semakin rumit dan kompleks.

Pengadilan dalam menjalankan salah satu fungsinya 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 Pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pengadilan 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 Pengadilan, 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 dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan hukum yang prima dan berkeadilan kepada pencari keadilan, meningkatkan kredibilitas dan transparansi, meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

1. Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B ini dilaksanakan pada Semester III Tahun 2021.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B, 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 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 dan diunduh melalui aplikasi siSUPER oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa data kuesioner, jika ditemukan data kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti 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 Kabupaten Kediri Kelas I B, antara lain : pencari keadilan, Polisi, Jaksa, pengacara, BAPAS, LAPAS, Notaris, BUMN, Pelajar, Mahasiswa, 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 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

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

3. Waktu Penyelesaian

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. Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana

Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik dengan keadaan nyaman dan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual akibat beberapa faktor kondisi lingkungan.

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 Kabupaten Kediri Kelas I B 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 Kabupaten Kediri Kelas I B ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-5
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Cukup Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 - 28 Th	38	32,20
2	29 - 39 Th	44	37,29
3	40 - 49 Th	23	19,49
4	50 - 59 Th	12	10,17
5	60 - 69 Th	1	0,85
6	70>	0	0,0
Jumlah		118	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 - 39 tahun (37,29 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	57	48,30
2	Perempuan	61	51,69
Jumlah		118	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan sebanyak 61 orang (51,69 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0,0
2	SD	0	0,0
3	SMP / SLTP	0	0,0
4	SLTA	84	71,18
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	0	0,0
6	Sarjana (S1)	32	27,11
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	2	1,69
Jumlah		118	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 84 orang (71,18%)

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	6	5,08
2	TNI/POLRI	3	2,54
3	Pegawai Swasta	23	19,49
4	Wiraswasta	2	1,69
5	Petani / Nelayan	0	0,0
6	Pedagang	0	0,0
7	Pelajar / Mahasiswa	0	0,0
8	Lainnya	84	71,18
Jumlah		118	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 84 orang (71,18 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB sebesar **91,03 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B yang telah ditetapkan sebesar **80 %**. Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kelima belas ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,627	Sangat Baik	3
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,576	Sangat Baik	9
3.	Waktu Penyelesaian	3,593	Sangat Baik	6
4.	Biaya / Tarif	3,627	Sangat Baik	3
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,593	Sangat Baik	6
6.	Kompetensi Pelaksana	3,644	Sangat Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,602	Sangat Baik	5
8.	Sarana Prasarana	3,593	Sangat Baik	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,915	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

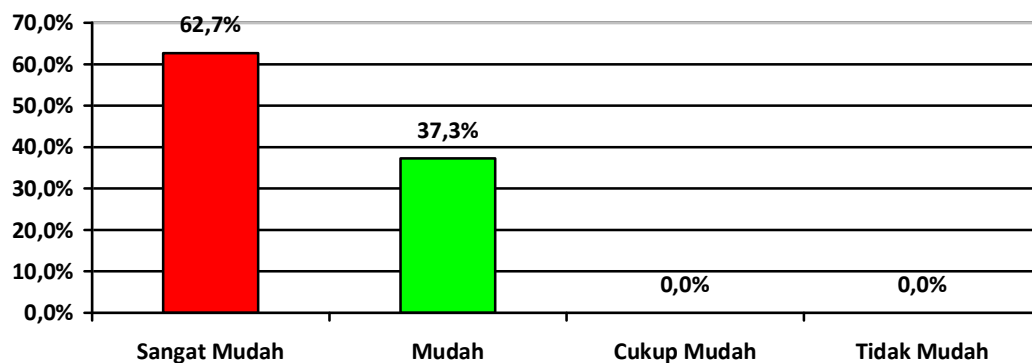
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.627 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat 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
Kabupaten Kediri Kelas IB
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	74	62,7
2.	Mudah	3	44	37,3
3.	Cukup Mudah	2	0	0,0
4.	Tidak Mudah	1	0	0,0
Jumlah			118	100.0

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



Jawaban Responden
Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

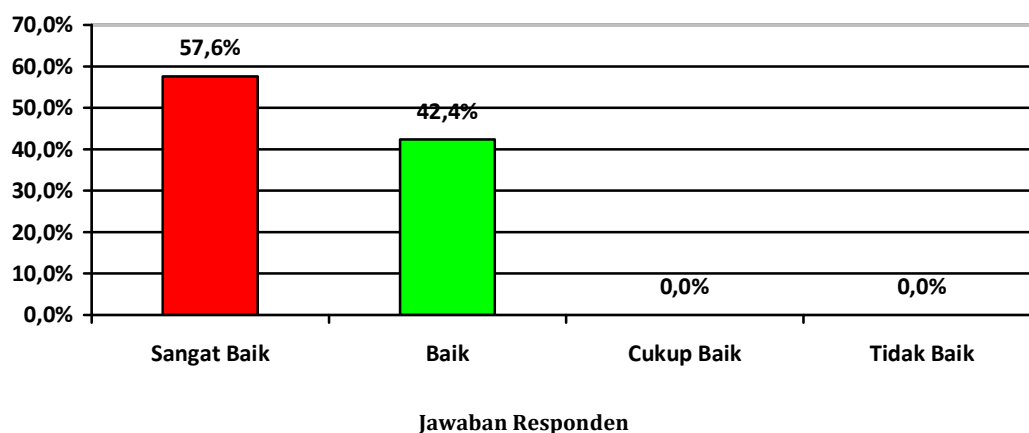
Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,576 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat 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 Kabupaten Kediri Kelas IB
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	68	57,6
2.	Baik	3	50	42,4
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			118	100.0

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

C. Waktu Penyelesaian

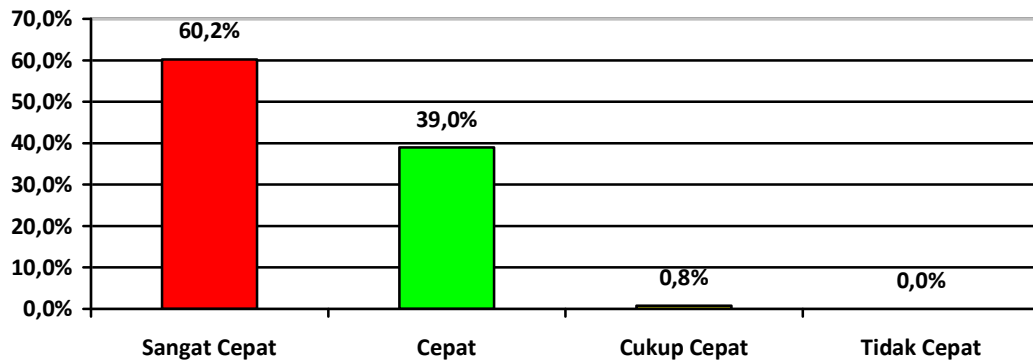
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,593 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri
Kabupaten Kediri Kelas IB
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	71	60,2
2.	Cepat	3	46	39,0
3.	Cukup Cepat	2	1	0,8
4.	Tidak Cepat	1	0	0,0
Jumlah			118	100,0

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



Jawaban Responden
Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri
Kelas IB
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian.

D. Biaya dan Tarif

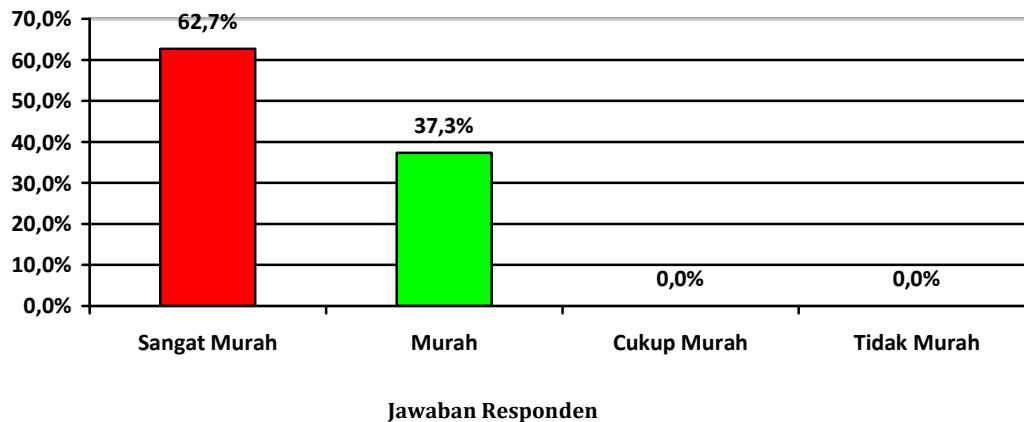
Biaya dan Tarif adalah Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,627 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya dan Tarif berada pada kategori Baik.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri
Kelas IB
Ruang Lingkup: Biaya dan Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	74	62,7
2.	Murah	3	44	37,3
3.	Cukup Murah	2	0	0,0
4.	Tidak Murah	1	0	0,0
Jumlah			118	100.0

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



Gambar 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB
Ruang Lingkup: Biaya dan Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

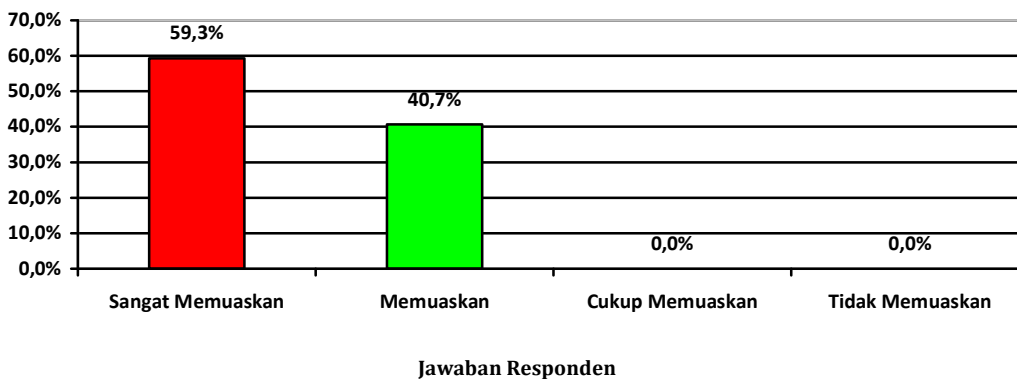
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,593 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan 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 Kabupaten Kediri
Kelas IB
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	70	59,3
2.	Memuaskan	3	48	40,7
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0,0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,0
Jumlah			118	100.0

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri
Kelas IB
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

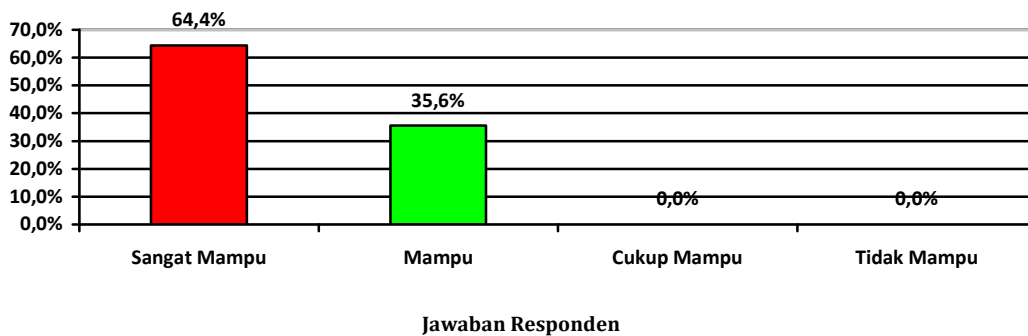
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,644 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 12
 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri
 Kelas IB
 Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	76	64,4
2.	Mampu	3	42	35,6
3.	Cukup Mampu	2	0	0,0
4.	Tidak Mampu	1	0	0,0
Jumlah			118	100.0

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



Gambar 6.
 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB
 Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,602 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

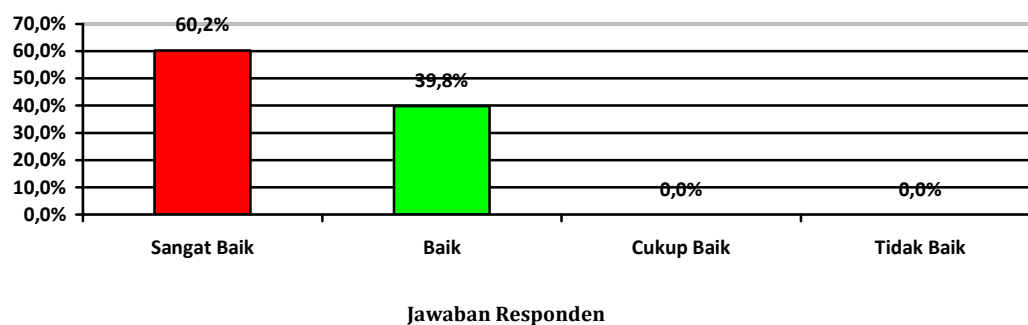
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri
Kelas IB
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	71	60,2
2.	Baik	3	47	39,8
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			118	100.0

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



Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana.

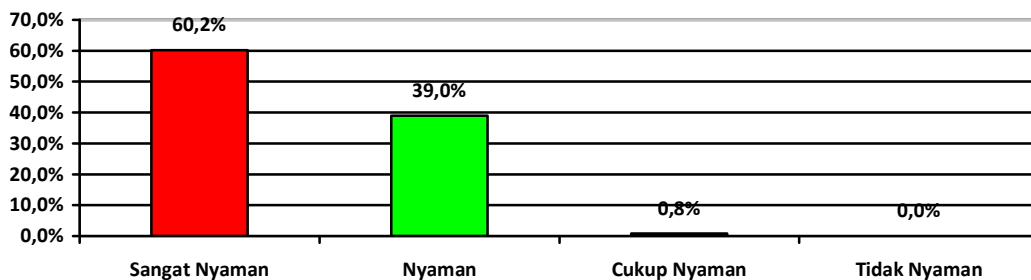
Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik dengan keadaan nyaman dan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual akibat beberapa faktor kondisi lingkungan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,593 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri
Kelas IB
Ruang Lingkup: Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Nyaman	4	71	60,2
2.	Nyaman	3	46	39,0
3.	Cukup Nyaman	2	1	0,8
4.	Tidak Nyaman	1	0	0,0
Jumlah			118	100.0

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



Jawaban Responden

Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri
Kelas IB
Ruang Lingkup : Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana.

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

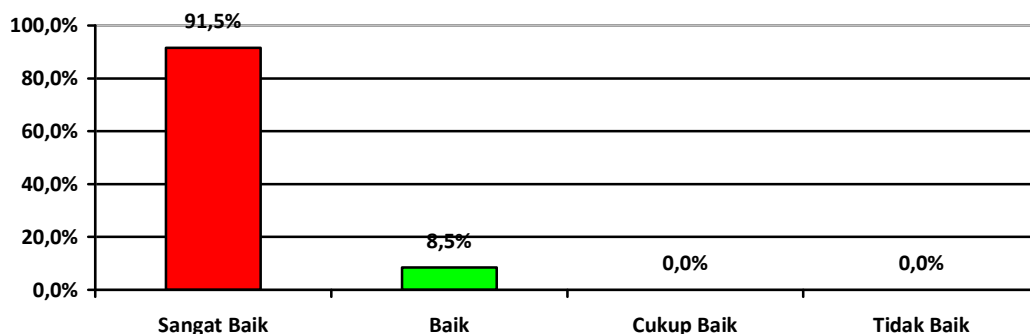
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,915 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri
Kelas IB
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	108	91,5
2.	Baik	3	10	8,5
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			118	100.0

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



Jawaban Responden
Gambar 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri
Kelas IB
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

L. 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 Kabupaten Kediri Kelas IB, yang diusulkan responden, adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan memuaskan.
2. Pelayanan memuaskan.
3. Pendaftaran sangat cepat dan mudah.
4. Sangat mudah dan cepat .
5. Keren pelayanannya.
6. Ditingkatkan lagi .
7. mantab.
8. Ditingkatkan lagi.
9. Petugas ramah dan sopan.
10. Petugas sangat ramah ddan sopan.
11. Mengajukan permohonan sangat mudah ;
12. Pelayanan satu pintu sangat membantu .
13. Petugas baik dan sangat ramah .
14. Pelayanan cepat
15. Baik ;
16. Baik .
17. Baik.
18. Baik
19. Baik ;
20. Baik .

21. Baik.
22. Baik.
23. Baik;
24. Baik ;
25. Pelayanan sudah baik.
26. Pelayanan ramah dan cepat.
27. Ditingkatkan lagi .
28. Dipertahankan lagi pelayanannya.
29. Ditingkatkan terus ... maju.
30. Ditingkatkan lagi pelayanannya
31. Ditingkatkan lagi.
32. Harap dimaksimalkan lagi.
33. Ditingkatkan lagi brow.
34. Ditingkatkan lagi ;
35. Kecepatan pelayanan agar ditingkatkan lagi.
36. Ditingkatkan lagi.
37. Mantap, dan dipertahankan.
38. SOPAN DAN RAMAH.
39. TERBAIK.
40. Baik .
41. Baik.
42. Baik .
43. Baik .
44. Baik.
45. Kantor bersih dan nyaman, pelayanan cepat dan ramah..
46. Pelayanan cepat.
47. Baik dan ramah.
48. Baik dan ramah.
49. Baik dan ramah
50. Baik dan ramah.

51. Ramah pelayanannya.
52. Sangat mudah untuk mencari permohonan;
53. Sudah baik tetapi perlu ditingkatkan lagi;
54. Petugas baik dan ramah .
55. Pelayanan cepat dan ramah .
56. Pelayanan baik .
57. Ditingkatkan lagi;
58. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan pelayanan.
59. Pelayanan ramah dan sopan .
60. Sudah baik tapi perlu ditingkatkan lagi .
61. Pelayanannya cepat;.
62. Pelayanan satu pintu sangat memudahkan dan proses cepat.
63. Pelayanan sangat ramah dan cepat.
64. Ditingkatkan dan dipertahankan ;.
65. terbaik.
66. Pelayanan sangat memuaskan.
67. Pelayanan cepat dan memuaskan.
68. Pelayanan satu pintu sangat memudahkan para pencari keadilan.
69. Sangat baik dan ramah.
70. baik.
71. baik.
72. baik;.
73. Ditingkatkan lagi;.
74. Ditingkatkan lagi.
75. Pelayanan sangat ramah dan cepat.
76. Sudah baik.
77. Sudah sangat baik.
78. Sangat baik dan cepat pelayanannya.
79. Ditingkatkan lagi.
80. Baik dan ramah

81. Terbaik pelayanannya.
82. Sopan dan santun petugasnya.
83. Sopan dan ramah
84. Terbaik..
85. Baik tetapi perlu ditingkatkan lagi.
86. Pelayanan sangat cepat dan memuaskan.
87. Sudah sangat baik.
88. Pelayanan sangat bagus dan cepat .
89. Pelayanan sangat baik .
90. Pelayanan sangat baik.
91. Pelayanan sangat bagus.
92. Pelayanan sangat baik.
93. Sopan dan ramah....
94. terbaik.
95. Terbaik.
96. Mantap.
97. Sopan dan ramah.
98. Baik dan perlu ditingkatkan lagi.
99. Pelayanan cepat dan baik;
100. Perlu ditingkatkan lagi.
101. Pelayanan yang ramah dan cepat.
102. Sangat baik.
103. Sudah sangat baik tetapi perlu ditingkatkan lagi.
104. Ditingkatkan lagi.
105. Pelayanan sangat bagus.
106. Memuaskan .
107. Ptsp hokum pelayanannya ramah dan mbaknya cantik.
108. Pelayanannya cukup ramah.
109. Memuaskan .
110. Terbaik...
111. Baik.
112. Sangat baik
113. Yang melayani bagian PTSP perdata ramah dan sopan
114. Mbaknya yang melayani ramah dan cantik.

115.terbaik .

116.pelayanan cukup memuaskan .

117.--;

118.--.

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 Kabupaten Kediri Kelas I B sebesar **91,03** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya / Tarif di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B pada kategori SANGAT BAIK
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B pada kategori SANGAT BAIK
9. Sarana Prasarana di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden dengan urutan paling tinggi berada pada ruang lingkup Sarana Prasarana kemudian disusul ruang lingkup Perilaku Pelaksana, selanjutnya ruang lingkup Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Produk spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya / Tarif dan Waktu Penyelesaian.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Sarana Prasarana**. Berdasarkan hasil survei ini, meskipun ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik, namun ketiga ruang lingkup tersebut berada pada urutan terbawah menurut kepuasan responden berdasarkan IKM.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
 - Penyelesaian perkara tepat waktu
 - Tepati jadwal sidang dan persidangan anak supaya di dahulukan
2. Untuk Bagian Umum dan Keuangan :
 - Perbaiki layanan meja informasi dengan menggunakan Brosur
 - Petugas di layanan informasi harus lebih ramah, penambahan ruang tunggu
3. Untuk Bagian Perdata :
 - Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat
 - Petugas harus lebih ramah.
4. Untuk Bagian Hukum :
 - Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.
 - Petugas harus lebih ramah.
5. Untuk bagian Pidana :
 - Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat
 - Petugas harus lebih ramah.

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 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.



PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI KELAS IB
JL. PAMENANG NO. 60 KEDIRI
Po.Box.163, Telepon / Fax. 0354. 682056
K E D I R I – 64101.

Nomor Kuesioner :

--	--	--	--

 (diisi petugas)

Tanggal :

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri

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 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Kediri, SEPTEMBER 2021
Ketua Tim Survei

GITA TRIYANTO NURCAHYO, SE., SH
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Instansi :
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin :
 1. Laki-laki
 2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir:

1. Tidak Sekolah	5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
2. SD	6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP	7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA	
6. Pekerjaan Utama :

1. PNS	5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri	6. Pedagang
3. Pegawai Swasta	7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta/Usahawan	8. Lainnya :
7. **[Pernah] [Tidak Pernah]** berurusan / menggunakan pelayanan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

**DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI**

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	<ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Mudah b. Cukup Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	<ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	<ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Cepat b. Cukup Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya dan Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	<ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Murah b. Cukup Murah c. Murah d. Sangat Murah
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 Kabupaten Kediri Kelas IB ?	<ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan c. Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	<ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Mampu b. Cukup Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas / pegawai di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB dalam memberikan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan Pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	<ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik
9.	Sarana Prasarana	Bagaimana kenyamanan Bpk/Ibu/Sdr dalam memperoleh pelayanan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB baik dari sarana maupun prasarana	<ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Nyaman b. Cukup Nyaman c. Nyaman d. Sangat Nyaman

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar PN Kab Kediri bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:



PENGADILAN NEGERI KAB. KEDIRI KELAS I B.
JL. PAMENANG NO. 60 KEDIRI.
☎ : 0354. 682056/ Fax. 0354. 682056.
Website : www.pn-kedirikab.go.id
Email : mail@pn-kedirikab.go.id

SASARAN MUTU
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI
Periode SEPTEMBER 2021

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B sebesar 80% berada pada kategori baik (pada interval 62.51 s/d 81.25) pada bulan DESEMBER 2021
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri
Rasionalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan meningkat (91,03 %, kategori Sangat Baik) namun, 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 Kabupaten Kediri 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 Bulan
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 7 (tujuh) hari kerja pada tanggal 11 sampai 19 Desember 2021
Denominator	Seluruh angket survey yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja pada tanggal 11 sampai 19 Desember 2021

Standar Pencapaian	80 %
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei

TIM SURVEI

Ketua:

GITA TRIYANTO NURCAHYO, SE., SH.

Sekretaris:

YUNI EKA KURNIAWAN, SH

Anggota:

1. SOEKARYANTO, SH.
2. ANGGARA MAIHENDRA N.P., SH.
3. ARIF HARIYANTO, SH.
4. RATRI KUSUMAWARDHANI, S.Psi
5. SINTA BINTI FEBRIANI, A.Md