

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SAMPIT KELAS 1B**

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

**PENGADILAN NEGERI SAMPIT KELAS 1B  
2019**

*IKM Pengguna Layanan Pengadilan*

**LEMBAR PENGESAHAN****LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGUNTA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI SAMPIT KELAS 1B****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**Disahkan di Sampit  
Pada Hari Senin, 08 JULI 2019

Management Reprtentative,

**A.F. JOKO SUTRISNO, S.H., M.H.**  
NIP. 19711101 199303 1 002

Ketua Tim Survei,

**AHMAD GAZALI, S.H.**  
NIP. 19631205 199003 1 004

Ketua Pengadilan Negeri Sampit,

**NINK HENDRAS SUSIOWATI, S.H., M.H.**  
NIP. 19670523 199303 2 002

## 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 Sampit Kelas 1B mengadakan survei ini. 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.

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 Sampit Kelas 1B, 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 Sampit Kelas 1B dan Masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Sampit, Juli 2019

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Waktu Pelaksanaan .....	3
D. Tahapan Pelaksanaan .....	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM .....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>7</b>
A. Umur .....	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir .....	8
D. Pekerjaan Utama .....	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b>	<b>10</b>
A. Persyaratan.....	11
B. Prosedur.....	12
C. Waktu Pelayanan.....	13
D. Biaya/Tarif.....	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	15
F. Kompetensi Pelaksana .....	16
G. Perilaku Pelaksana .....	18
H. Maklumat Pelayanan.....	19
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	20

J. Sarana dan Prasarana .....	20
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>21</b>
A. Kesimpulan .....	21
B. Rekomendasi .....	22
RUJUKAN .....	23
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	24

## 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 PN Sampit Kelas 1B.....	10
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Persyaratan .....	11
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Prosedur.....	12
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan .....	13
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Biaya/Tarif .....	14
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	15
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	16
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana.....	17
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan .....	18
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19
16. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana .....	20

**DAFTAR GAMBAR GRAFIK**

<i>No. Gambar Grafik</i>	<i>Halaman</i>
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Persyaratan .....	11
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Prosedur .....	12
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan .....	13
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Biaya/Tarif .....	14
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	15
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana.....	16
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana.....	17
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan .....	18
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	20

## 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 akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya Pemerintahan memberikan pelayanan kepada Masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan Masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang 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 monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. 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 daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan



Pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi Masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut

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 Sampit Kelas 1B 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 meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B.

#### C. Waktu Pelaksanaan

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B ini dilaksanakan pada bulan Januari s/d Juli 2019.

#### D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B, 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 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 Sampit Kelas 1B, 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 10 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 pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. 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.

10. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana, adalah fasilitas dan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama dalam terselenggaranya kegiatan.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 10 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 Sampit Kelas 1B ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
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 (Kurang 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

Pada Periode Semester ke-1 ini bulan Januari s/d Juli 2019 terdapat 150 bendel soal kuesioner yang dikembalikan kepada tim survey dan telah diisi oleh para pengunjung sebagai responden dari total keseluruhan yaitu 165 bendel soal kuesioner yang kami bagikan kepada pengunjung/responden. Berikut ini tim survey menyajikan profil responden dari berbagai karakteristik.

#### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	<20	8	5.33 %
2	21-30	46	30.67 %
3	31-40	45	30 %
4	41-50	28	18.67 %
5	50<	8	5.33 %
6	Tidak mencantumkan Usia	15	10 %
Jumlah		150	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 21-30 tahun sebanyak 66 orang (30.67%).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	99	66 %

2	Perempuan	38	35.33 %
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	13	8.67 %
Jumlah		150	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki 99 orang (66 %).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD - SLTP	8	5.33 %
2	SLTA	75	50 %
3	Diploma	4	2.67 %
4	S1	32	21.33 %
5	S2	1	0.67 %
6	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	30	20 %
Jumlah		150	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 75 orang (50 %).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
----	-----------------	-----------	---

1	Karyawan	4	2.67 %
2	Swasta	48	32 %
3	Ibu Rumah Tangga	8	5.33 %
4	PNS/TNI/POLRI	34	22.67 %
5	Petani / Nelayan	11	7.33 %
6	Pelajar/ Mahasiswa	6	4 %
7	Lainnya	8	5.33 %
8	Tidak mencantumkan Pekerjaan	31	20.67 %
Jumlah		150	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Swasta yaitu 48 orang (32 %).



## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 136 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B sebesar **83.5 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100 ). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B yang telah ditetapkan sebesar **81,26%**. Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B.

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

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di PN Sampit Kelas 1B

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3.35	Baik
2.	Prosedur	3.35	Baik
3.	Waktu Pelayanan	3.28	Baik
4.	Biaya/Tarif	3.27	Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.20	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.40	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.52	Baik
8.	Maklumat Pelayanan	3.23	Baik
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.30	Baik
10.	Sarana dan Prasarana	3.49	Baik

### A. Persyaratan

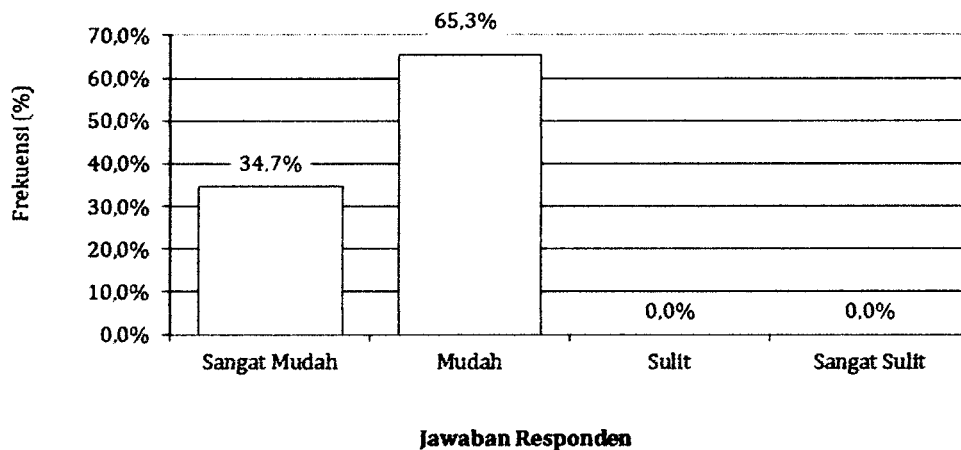
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,35 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan Masyarakat pengguna layanan 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 7**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	52	34.67 %
2.	Mudah	3	98	65.33 %
3.	Sulit	2	0	0 %
4.	Sangat Sulit	1	0	0 %
Jumlah			150	100 %

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



**Gambar 1.**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Persyaratan

## B. Prosedur

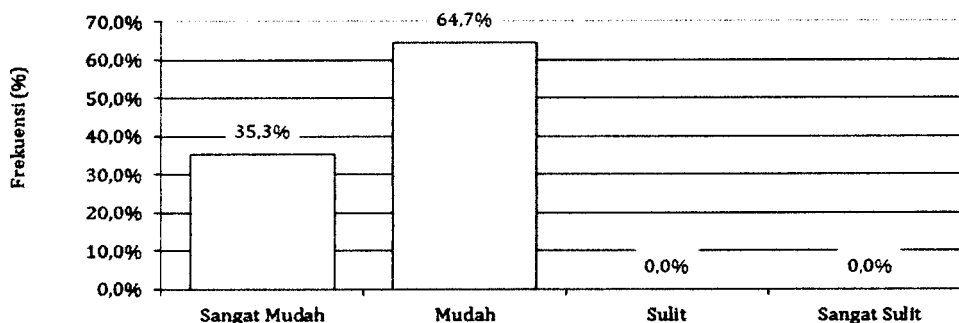
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,35 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan Masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangatbaik.

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

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	53	35.33 %
2.	Mudah	3	97	64.67 %
3.	Sulit	2	0	0 %
4.	Sangat Sulit	1	0	0 %
Jumlah			150	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Prosedur

### C. Waktu Pelayanan

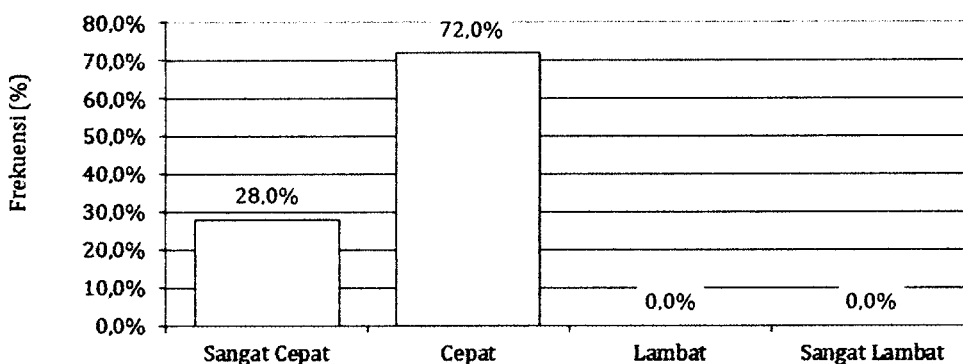
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,28 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan Masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	42	28 %
2.	Cepat	3	108	72 %
3.	Lambat	2	0	0 %
4.	Sangat Lambat	1	0	0 %
Jumlah			150	100 %

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



#### Jawaban Responden

Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

#### D. Biaya/Tarif

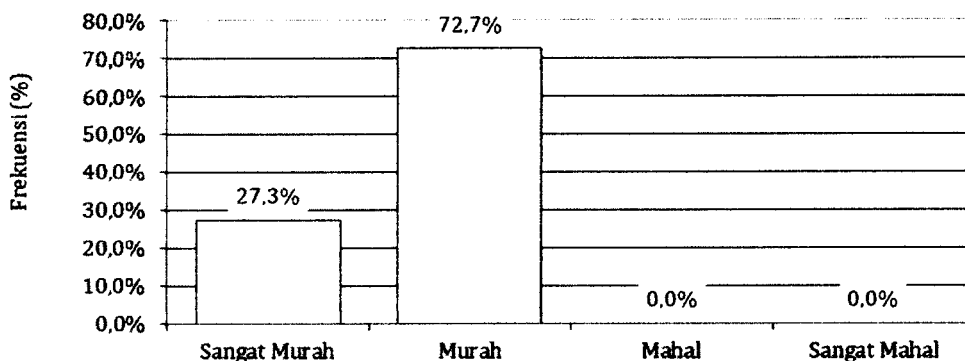
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan Masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,27 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan Masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	41	27.33%
2.	Murah	3	109	72.67%
3.	Mahal	2	0	0%
4.	Sangat Mahal	1	0	0%
Jumlah			150	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

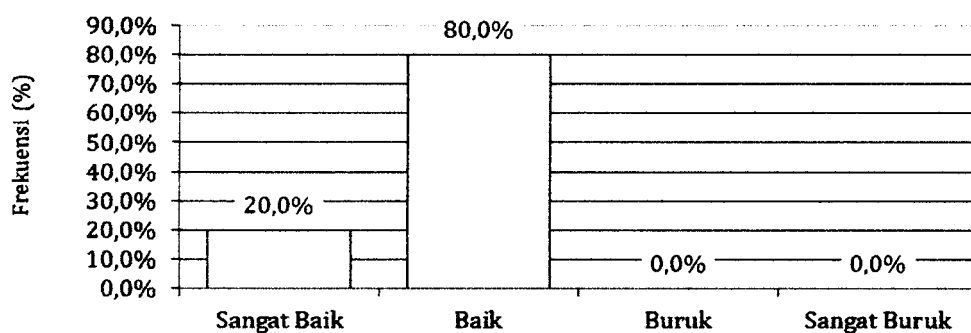
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,20 berada pada interval skor 2,51 s/d 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 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	30	20%
2.	Baik	3	120	80%
3.	Buruk	2	0	0%
4.	Sangat Buruk	1	0	0%
Jumlah			150	100 %

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



#### Jawaban Responden

Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

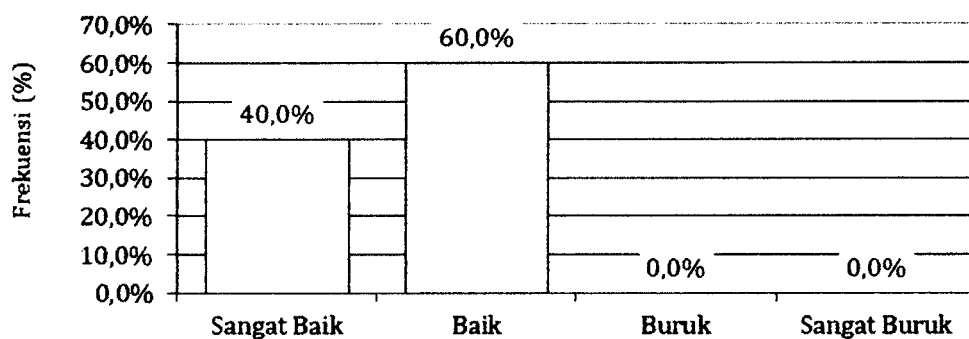
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,40 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan Masyarakat pengguna layanan 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 PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	60	40 %
2.	Baik	3	90	60 %
3.	Buruk	2	0	0 %
4.	Sangat Buruk	1	0	0 %
Jumlah			150	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

### G. Perilaku Pelaksana

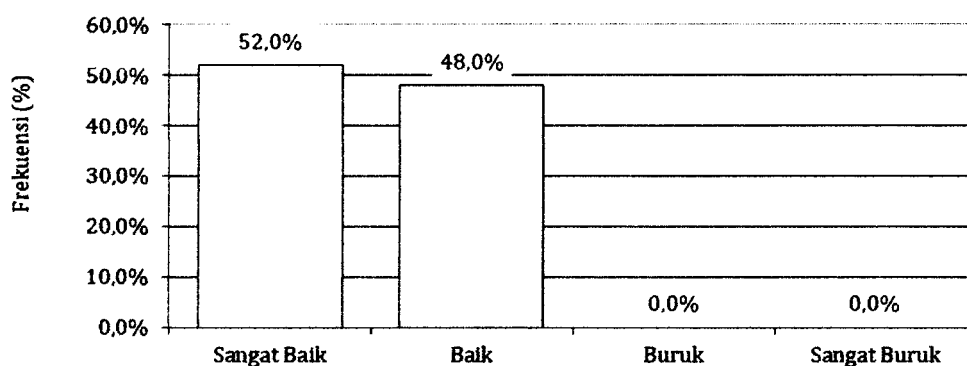
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,52 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan Masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada 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 PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	78	52 %
2.	Baik	3	72	48 %
3.	Buruk	2	0	0 %
4.	Sangat Buruk	1	0	0 %
Jumlah			150	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana



## H. Maklumat Pelayanan

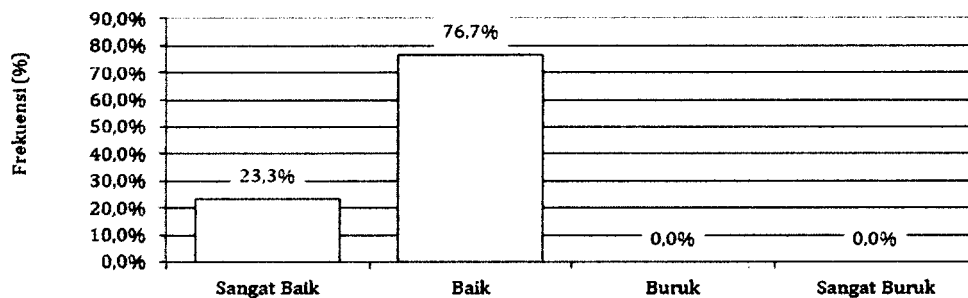
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,23 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan Masyarakat pengguna 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 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	35	23.33 %
2.	Baik	3	115	76.67 %
3.	Buruk	2	0	0 %
4.	Sangat Buruk	1	0	0 %
Jumlah			150	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

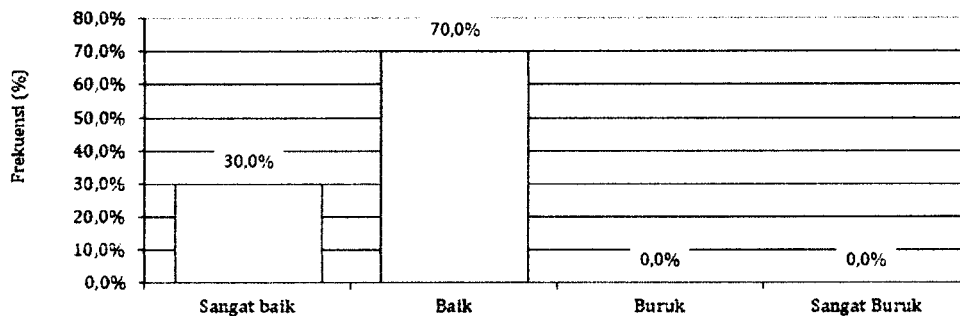
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,30 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan Masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang 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 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	45	30 %
2.	Baik	3	105	70 %
3.	Buruk	2	0	0 %
4.	Sangat Buruk	1	0	0 %
Jumlah			150	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## J. Sarana dan Prasarana

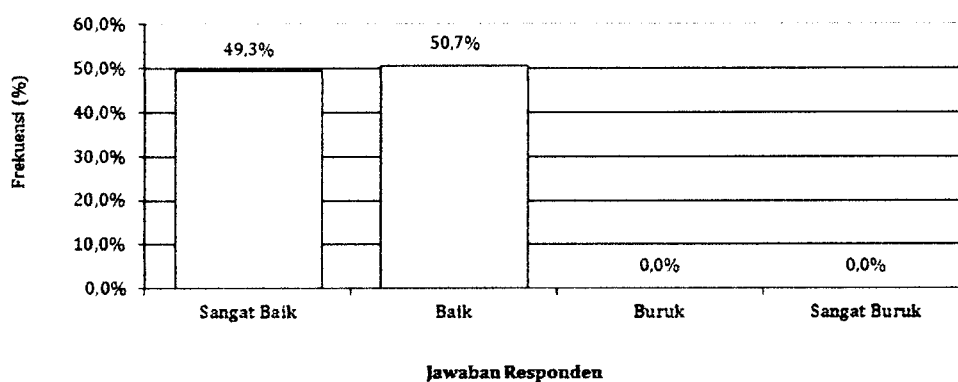
Sarana dan Prasarana, adalah fasilitas dan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama dalam terselenggaranya kegiatan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,49 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan Masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 16  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	74	49.33 %
2.	Baik	3	76	50.67 %
3.	Buruk	2	0	0 %
4.	Sangat Buruk	1	0	0 %
Jumlah			150	100 %

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



Gambar 10.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sampit Kelas 1B  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

## **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 Sampit Kelas 1B sebesar **3,34** (83,5%) dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B berada pada kategori **SANGAT BAIK**
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B berada pada kategori kurang **SANGAT BAIK**
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B pada kategori **SANGAT BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B pada kategori **SANGAT BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B pada kategori **SANGAT BAIK**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B pada kategori **SANGAT BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B pada kategori **SANGAT BAIK**
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B pada kategori **BAIK**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B pada kategori **SANGAT BAIK**
10. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B pada kategori **SANGAT BAIK**