# LAPORAN HASIL

## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
## DI PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG
## TRIWULAN KE IV
## BULAN OKTOBER s.d. BULAN DESEMBER TAHUN 2022

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


**PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG**
**KABUPATEN KEPAHIANG**
**PROVINSI BENGKULU**

JALAN AIPDA MU'AN KOMPLEK PERKANTORAN PEMKAB KEPAHIANG
Telp/Fax. (0732) 3930019, *e-mail :pn_kepahiang@yahoo.com*
**KEPAHIANG- BENGKULU (39172)**

**LEMBAR PENGESAHAN**

# LAPORAN
## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG KELAS II

Disahkan di Kepahiang
Pada Hari Jumat, 30 Desember 2022
Ketua Pengadilan Negeri Kepahiang

**HENDRI SUMARDI, SH.,MH**

# KATA PENGANTAR

Mahkamah Agung sangat membutuhkan informasi dari Pengadilan Negeri Kepahiang secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Kepahiang 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 meminta pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang, 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, dapat dibunakan sebagai tolak ukur lembaga setingkat Mahkamah Agung serta jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Kepahiang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kepahiang.

Kepahiang, 30 Desember 2022

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI


KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI ..... ii

**BAB I . PENDAHULUAN ..... 1**

A. Latar Belakang ..... 1

B. Tujuan dan Sasaran ..... 3

C. Rencana Kerja Pelaksanaan ..... 3

D. Tahapan Pelaksanaan ..... 3

**BAB II. METODOLOGI PENELITIAN ..... 5**

A. Teknik Pengumpulan Data ..... 5

B. Variabel Pengukuran IKM ..... 6

C. Teknik Analisis Data ..... 7

D. Perangkat pengolahan Data ..... 8

**BAB III. PROFIL RESPONDEN ..... 10**

A. Umur ..... 10

B. Jenis Kelamin ..... 11

C. Pendidikan Terakhir ..... 12

D. Pekerjaan Utama ..... 13

**BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) ..... 14**

A. Persyaratan ..... 17

B. Prosedur ..... 18

C. Waktu Pelayanan ..... 19

D. Biaya/Tarif ..... 20

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ..... 21

F. Kompetensi Pelaksana ..... 22

G. Perilaku Pelaksana ..... 23

H. Sarana dan Prasarana ..... 24

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ..... 25
J. Hasil Survei Kualitatif ..... 26

**BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI ..... 27**
A. Kesimpulan ..... 27
B. Rekomendasi ..... 27

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri Kepahiang merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di ibu kota kabupaten Kepahiang. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Negeri Kepahiang berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara Pidana, Perdata, bagi pencari keadilan pada umumnya. Pengadilan Negeri Kepahiang merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencari keadilan. Pengadilan Negeri Kepahiang sebagai lembaga yudikatif di bawah Mahkamah Agung, memiliki tugas untuk mengawal serta memantau jalannya perundang-udangan atau penegakan hukum di Indonesia. Adapun secara umum, sebagai lembaga pemerintahan, Pengadilan Negeri Kepahiang memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi public nonprofit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik secara umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas. Lembaga pemerintahan didirikan memiliki filosofi memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks. Lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan, di mata masyarakat secara umum masih terkesan 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. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih belum dapat 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 Kepahiang melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan AparatuNegara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## B. Tujuan dan Sasaran

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

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

1Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kepahiang

## C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan survei dimulai dari tanggal 1 Oktober 2022 sampai dengan 30 Desember 2022 pada jam kerja.

## D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kepahiang, 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

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Kepahiang ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kepahiang, antara lain: masyarakat pengguna pengadilan, Kepolisian, Advokad/Pengacara, KPAI, dll. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan sesuai dengan pengguna yang datang, orang yang diambil dengan teknik Sampel Morgan dan Krejcie. responden tersebut diperoleh sesuai dengan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie (Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik).

## B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket pada penelitian ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Angket tersebut terdiri dari 14 indikator, dalam hal ini ruang lingkup, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dengan mempertimbangkan jenis layanan Pengadilan, maka pengisian kuesioner dilakukan dengan cara

dilakukan dengan pendampingan tim pencacah, guna mendapatkan gambaran yang optimal tentang pemberikan layanan pengadilan.

## 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. **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.

**B. Teknik Analisis Data**

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM didapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing ke 9 unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\textbf{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\textbf{Jumlah Bobot}}{\textbf{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Selanjutnya untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\textbf{IKM} = \frac{\textbf{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\textbf{Total unsur yang terisi}} \times \textbf{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas

**IKM Unit Pelayanan x 25**

**Perangkat Pengolahan Data** dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Pengolahan data dilakukan dengan software yang sudah ada

Tabel 1

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL IKM | NILAI INTERVAL KONVERSI IKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1,00 – 2,59 | 25,00 – 64,99 | 1 | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,06 | 65,00 – 76,60 | 2 | Kurang baik |
| 3 | 3,06 – 3,53 | 76,61 – 88,30 | 3 | Baik |
| 4 | 3,53 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | 4 | Sangat Baik |

Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.

Nilai interval IKM di atas diperoleh dengan cara Nilai tertinggi – Nilai terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu:

$$\frac{4-1}{4} = 0{,}75$$

Nilai interval konversi IKM diperoleh dari:

Untuk skor minimum dalam presentase =

$$\frac{\text{Skor Minimum}}{\text{Jenjang}} \times 100\% \quad \frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$$

Untuk skor maksimum dalam presentase =

$$\frac{\text{Skor Maksmimum}}{\text{Jenjang}} \times 100\% \quad \frac{4}{4} \times 100\% = 100\%$$

Untuk interval dalam presentase =

**Skor Maksimum – Skor Minimum = 100% - 25% = 75%**

Sehingga untuk jenjang interval dalam presentase =

$$\frac{\text{Interval}}{\text{Jenjang}} = \frac{75\%}{4} = 18{,}75\ \%$$

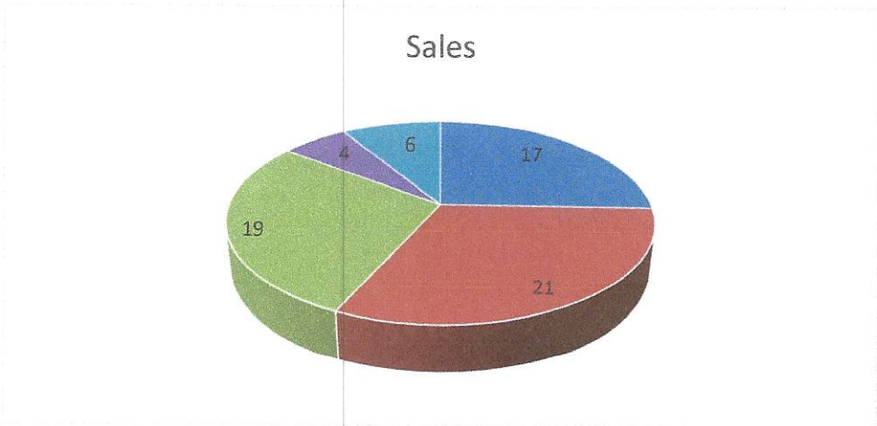
# BAB III
# PROFIL RESPONDEN

## 1. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

| No | Umur | Frekuensi | % |
|---|---|---|---|
| 1 | 18-28 | 17 | 25 |
| 2 | 29-39 | 21 | 31 |
| 3 | 40-49 | 19 | 28 |
| 4 | 50-59 | 4 | 6 |
| 5 | 60-69 | 6 | 9 |
| Jumlah | | 67 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak 21 orang (31%). secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



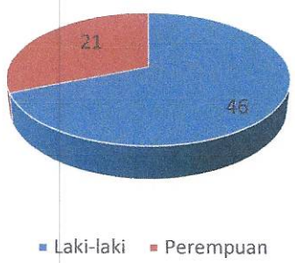
## 2. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Laki-laki | 46 | 69 |
| 2 | Perempuan | 21 | 31 |
| 3 | Tidak mencantumkan Jenis Kelamin | 0 | 0 |
| Jumlah | | 67 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 46 orang (69%). secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik 2
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin



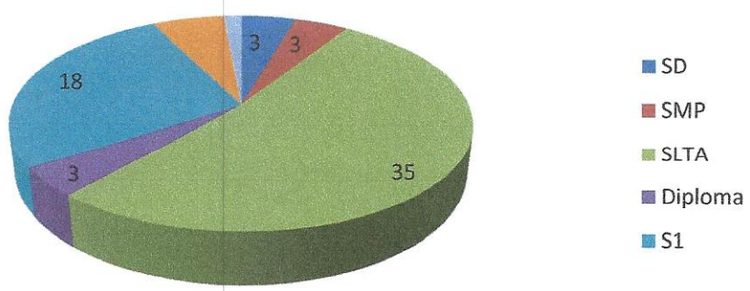
### 3. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

| No | Pendidikan Terakhir | Frekuensi | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Tidak Sekolah | 1 | 1 |
| 2 | SD | 3 | 4 |
| 3 | SMP | 3 | 4 |
| 4 | SLTA | 35 | 52 |
| 5 | Diploma | 3 | 4 |
| 6 | S1 | 18 | 27 |
| 7 | Pasca Sarjana | 4 | 6 |
| 8 | Tidak mencantumkan pendidikan terakhir | 0 | 0 |
| Jumlah | | 67 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 35 orang (52%). secara visual dapat disajikan dalam grafik

Grafik 3
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir



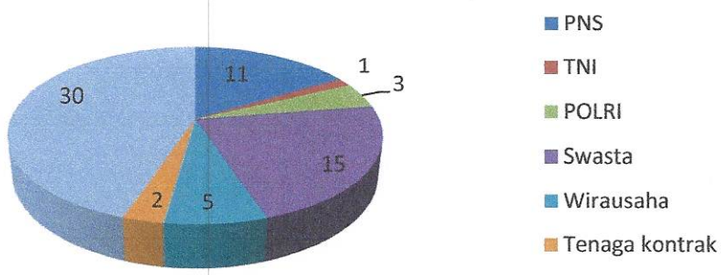
## 4. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

| No | Pekerjaan Utama | Frekuensi | % |
|---|---|---|---|
| 1 | PNS | 11 | 16 |
| 2 | TNI | 1 | 1 |
| 3 | POLRI | 3 | 4 |
| 4 | Swasta | 15 | 22 |
| 5 | Wirausaha | 5 | 7 |
| 6 | Tenaga Kontrak | 2 | 3 |
| 7 | Lainnya | 30 | 45 |
| Jumlah | | 67 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden adalah Lainnya sebanyak 30 Orang (45 %). secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik. 4
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama



# BAB IV
# HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
# PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 67 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kepahiang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kepahiang sebesar **96,64 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 – 100,00)

Tabel 6
Karakteristik Nilai Responden Per Unsur Pelayanan

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

| R | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 11 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Jumlah** | 259 | 254 | 258 | 257 | 258 | 263 | 263 | 253 | 266 |
| NRR | 3,866 | 3,791 | 3,851 | 3,836 | 3,851 | 3,925 | 3,925 | 3,776 | 3,970 |
| NRR | 0,111 | 0,111 | 0,111 | 0,111 | 0,111 | 0,111 | 0,111 | 0,111 | 0,111 |
| NRRUT | 0,430 | 0,421 | 0,428 | 0,426 | 0,428 | 0,436 | 0,436 | 0,420 | 0,441 |

NIP : 3,87

| | | |
|---|---|---|
| **Nilai IKM** | = | NIP x Nilai dasar |
| | = | **96,64** |
| **Mutu Pelayanan** | = | **A** |

**Keterangan:**

- U1 s.d. U9
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang

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

Tabel 7
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Kepahiang

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR PELAYANAN |
|---|---|---|
| *(1)* | *(2)* | *(3)* |
| 1 | Persyaratan | 3,866 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,791 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,851 |
| 4 | Biaya / Tarif | 3,836 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,851 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,925 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,925 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3,776 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,970 |
| **Nilai Indeks** | | 3,87 |
| **NILAI IKM** | | 96,64 |
| **Mutu pelayanan** | | A |
| **Kinerja pelayanan** | | **SANGAT BAIK** |

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagi berikut:

(3,866x 0,11) + (33,791x 0,11) + (3,851x 0,11) + (3,836x 0,11) + (3,851x 0,11) + (3,925x 0,11) + (3,925x 0,11) + (3,776x 0,11) + (3,970x 0,11) = 3,87

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,87 x 25 = **96,64**
b. Mutu Pelayanan **A**.
c. Kinerja unit pelayanan **SANGAT 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 3,866 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori SANGAT BAIK.

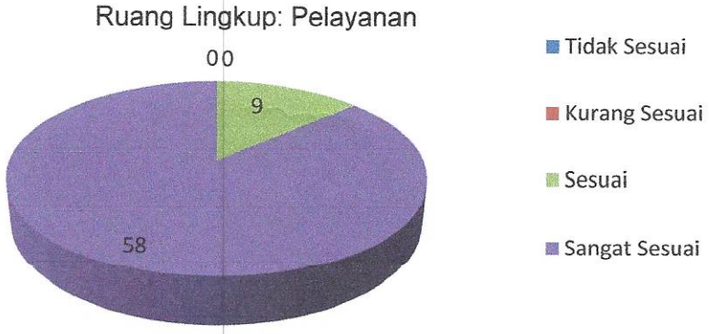
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang
Ruang Lingkup: Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Tidak sesuai | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Kurang sesuai | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Sesuai | 3 | 9 | 13 |
| 4. | Sangat Sesuai | 4 | 58 | 87 |
| Jumlah | | | 67 | 100 |

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik. 5
Ruang Lingkup: Pelayanan



## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,791 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori SANGAT BAIK.

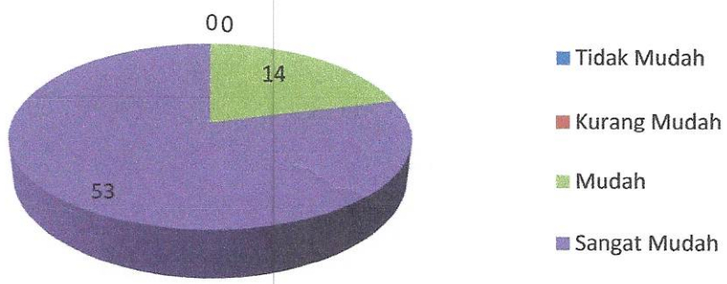
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang
Ruang Lingkup: Prosedur

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Tidak Mudah | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Kurang Mudah | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Mudah | 3 | 14 | 21 |
| 4. | Sangat Mudah | 4 | 53 | 79 |
| Jumlah | | | 67 | 100 |

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik. 6
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 3,851 berada pada interval skor 3,06 – 3,53 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori SANGAT BAIK.

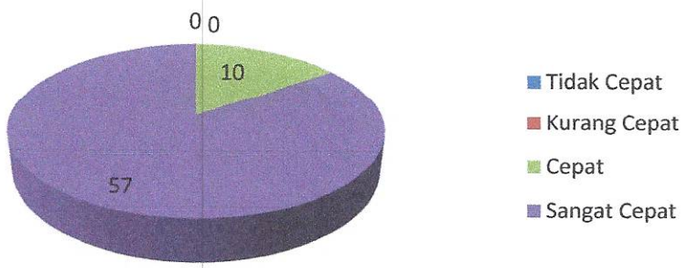
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Tidak Cepat | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Kurang Cepat | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Cepat | 3 | 10 | 15 |
| 4. | Sangat Cepat | 4 | 57 | 85 |
| Jumlah | | | 67 | 100 |

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik. 7
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan



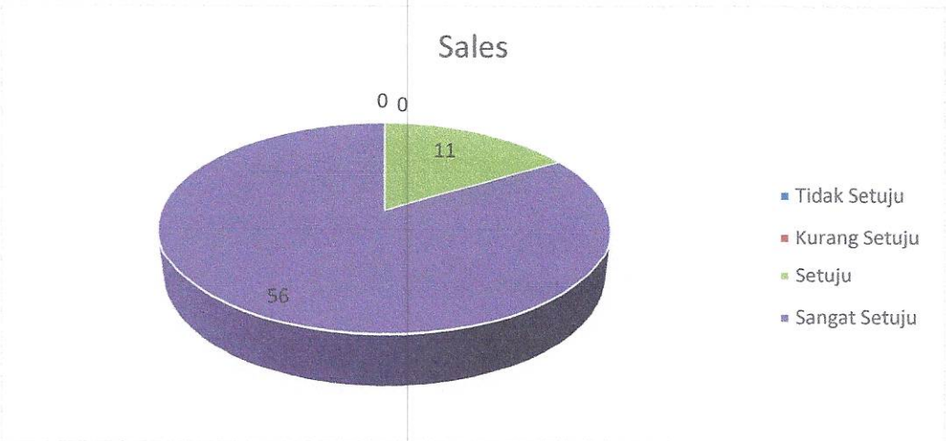
## D. Biaya/Tarif

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 3,836 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 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 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Tidak Setuju | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Kurang Setuju | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Setuju | 3 | 11 | 16 |
| 4. | Sangat Setuju | 4 | 56 | 84 |
| Jumlah | | | 67 | 100 |



## 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 3,851 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori SANGAT BAIK.

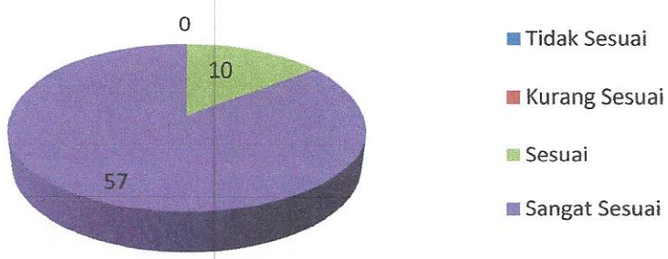
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Tidak Sesuai | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Kurang Sesuai | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Sesuai | 3 | 10 | 15 |
| 4. | Sangat Sesuai | 4 | 57 | 85 |
| Jumlah | | | 67 | 100 |

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik. 9
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



## E. 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 3,925 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori SANGAT BAIK.

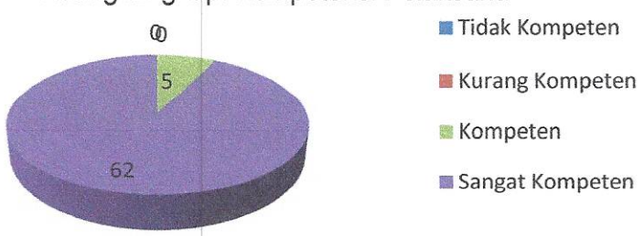
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Tidak Kompeten | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Kurang Kompeten | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Kompeten | 3 | 5 | 7 |
| 4. | Sangat Kompeten | 4 | 62 | 93 |
| Jumlah | | | 67 | 100 |

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik. 10
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



## F. Perilaku Pelaksana

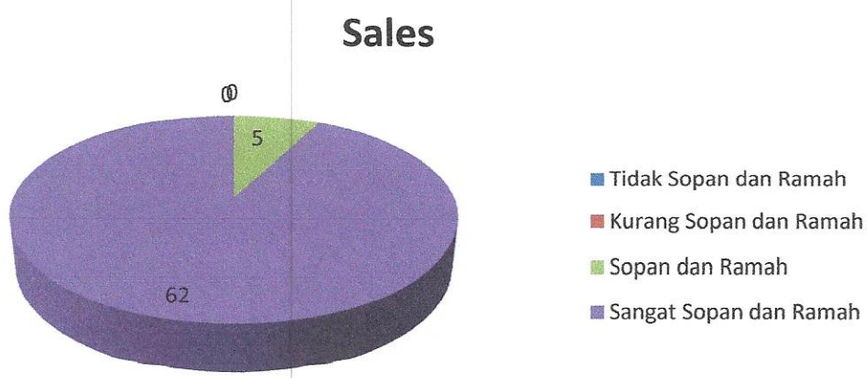
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,925 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori SANGAT BAIK.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Tidak Sopan dan Ramah | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Kurang Sopan dan Ramah | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Sopan dan Ramah | 3 | 5 | 7 |
| 4. | Sangat Sopan dan Ramah | 4 | 62 | 93 |
| Jumlah | | | 67 | 100 |

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



## G. Sarana dan Prasarana

Pelayanan berupa sarana dan prasarana yang diberikan kepada masyarakat, Instansi lain seperti Kejaksaan, Kepolisian, Lapas, LBH dll sesuai dengan standar pelayanan dari tahun ke tahun. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,776 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori SANGAT BAIK.

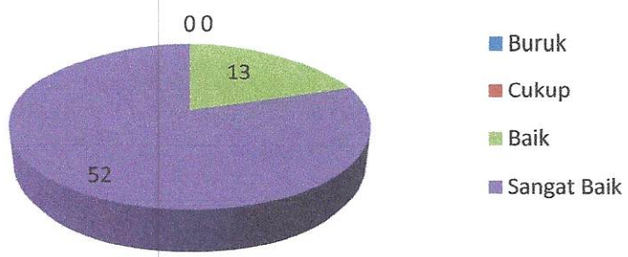
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pelayanan Kepada masyarakat, Instansi lain disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Buruk | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Cukup | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Baik | 3 | 13 | 19 |
| 4. | Sangat Baik | 4 | 52 | 78 |
| Jumlah | | | 67 | 100 |

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik. 12
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 3,970 berada pada interval skor ,5324 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori SANGAT BAIK.

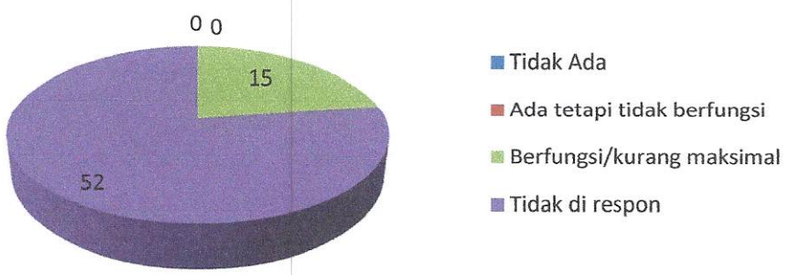
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Tidak Ada | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Ada tetapi tidak berfungsi | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Berfungsi/kurang maksimal | 3 | 15 | 22 |
| 4. | Tidak di respon | 4 | 52 | 78 |
| Jumlah | | | 67 | 100 |

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik. 13
Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



## J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarkan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri kepahiang, yang diusulkan responden, antara lain pokok-pokonya:

1. semoga mendapatkan keadilan
2. Maju Terus Pengadilan
3. Semangat
4. Semoga Terus Maju

# BAB V
# KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

## 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Kepahiang pada Triwulan ke IV tahun 2022 sebesar **96,64** dan berada pada kategori "**SANGAT BAIK"**.

Dari hasil survei yang dilaksanakan pada periode Triwulan ke IV tahun 2022 menghasilkan nilai SANGAT BAIK dalam proses kinerja yang dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Kepahiang, kami menyadari bagaimanapun usaha yang kami laksanakan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam pelayanan masih mempunyai kekurangan-kekurangan, sebagaimana pendapat responden yang masih merasakan hal-hal kekurangan tersebut.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tentunya harus adanya kerjasama yang baik antar personil pelaku pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Kepahiang.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Kepahiang serta dapat menjadi masukan bagi Mahkamah Agung RI. Semoga di tahun-tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.

## 2. Rekomendasi

Dari hasil Survei yang dilakukan ada tiga unsur terendah pada survey triwulan ke IV di Pengadilan Negeri Kepahiang hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup :

1. Sarana dan prasarana

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Biaya / Tarif

Berdasarkan hasil survei ini pertama ruang lingkup tersebut berada pada interval penilaian "Sangat Baik" namun perlu lebih ditingkatkan lagi.

Dari hasil Survei yang dilakukan ada tiga unsur tertinggi pada survey triwulan ke IV di Pengadilan Negeri Kepahiang yaitu :

- Penanganan Pengaduan
- Kopetensi Pelaksana
- Sarana dan Prasarana