LAPORAN

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

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014



JULI 2019



PENGADILAN NEGERI JEMBER KELAS I A

Jalan Kalimantan No. 3 Jember Telp. (0331) 337471 Fax. (0331) 335845 Email:pn.jember@yahoo.co.id Website::www.pn-jember.go.id

No. Dokumen	:	W14.U3/05/PMPN-FORM/MR.01/2017
Tgl. pembuatan	:	3 Januari 2017
Tgl. Revisi	:	29 Januari 2018
Revisi Ke	:	02
Tgl. efektif	:	3 Januari 2017
Disahkan oleh	:	Ketua Pengadilan Negeri Jember

LEMBAR PENGESAHAN

Formulir ini diterbitkan sebagai bagian dari Sistem Manual Mutu Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, baik dari aspek Manajemen Administrasi dan Operasional berdasarkan Sistem Manajemen Mutu

Formulir ini bersifat dinamis mengikuti Standar, Regulasi ataupun Kode, sehingga diharapkan bahwa dalam Proses Implementasinya tingkat Penyempurnaan tersebut akan mendorong lebih cepat tercapainya Sasaran secara efektif.

TANGGAL	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
9 Agustus 2019	Panmud Hukum	MANAGEMENT REPRESENTATIVE	KETUA PENGADILAN NEGERI JEMBER
			apparet .
STAMP/ STEMPEL	R. Hariyanto, S.H.	Ni Gusti Made Utami, S.H.	Setyanto Hermawan, S.H., M.Hum

PERINGATAN! Perlindungan Hak Cipta Warning!@ Copyright Protection

Terbitan Formulir ini tidak dapat digandakan, disimpan dalam Sistem yang diperbaiki atau dipindahkan dalam bentuk atau dengan cara apapun baik Elektronik, Mekanik, Photo Copy, dicatat atau lainnya tanpa izin tertulis Wakil Manajemen.

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Jalan Kalimantan No. 3 Jember Pengadilan Negeri Jember Kelas I A

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

ţ

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 Jember Kelas I A mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi , Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap 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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A, yang diambil dengan menyebarkan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survey 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 Jember Kelas I A dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb. Jember, 09 Agustus 2019

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL		1
LEMBAR PENGESAHA	AN	. 2
KATA PENGANTAR		3
DAFTAR ISI		4
DAFTAR TABEL		6
DAFTAR GAMBAR		8
BAB I. PENDAHULUA	N	
A. Latar Belakar	ng	9
B. Tujuan dan S	Sasaran	10
C. Rencana Ker	ja Pelaksanaan	10
D. Tahapan Pela	aksanaan	10
BAB II. METODOLOGI	PENELITIAN	
A. Metode Surve	ei .	12
B. Teknik Pengu	ımpulan Data	12
C. Variabel Peng	gukuran IKM	12
D. Teknik Analis	sis Data	13
BAB III. PROFIL RESP	PONDEN	
A. Umur		14
B. Jenis Kelami	in	14
C. Pendidikan T	「erakhir	14
D. Pekerjaan Ut	tama	15
E. Pengguna Ja	asa Pengadilan	15
BAB IV. HASIL SUR	VEI KEPUASAN MASYARAKAT	(PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN)		
A. Persyaratan		18
B. Prosedur	•	19
C. Waktu Pelaya	aṇan	20
D. Biaya/Tarif		21
E. Produk Spesi	ifikasi Jenis Pelayanan	22
F. Kompetensi l	Pelaksana	23
G. Perilaku Pela	ıksana	24
H. Maklumat Pe	layanan	25

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	26
J. Hasil Survei Kualitatif	27
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	28
B. Rekomendasi	29
RUJUKAN	29

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan Tabel	Halaman
Tabel		
1	Kategori Mutu Pelayanan	13
2	Responden Menurut Karakteristik Umur	14
3	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	14
4	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	14
5	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan	15
6	Responden Menurut Karakteristik Pengguna Jasa Pengadilan	15
7	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Kelas I A Jember	17
8	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Persyaratan	18
9	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Prosedur	19
10	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	20
11	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	21
12	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	22
13	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A Ruang Lingkup:	23

	Kompetens	i Pelaksana				
14	Kepuasan	Masyarakat	Pengguna	Pengadilan	di	24
	Pengadilan	Negeri Jemb	er Kelas I A	Ruang Lingk	up:	
	Perilaku Pe	laksana	•			
15	Kepuasan	Masyarakat	Pengguna	Pengadilan	di	25
	Pengadilan	Negeri Jemb	er Kelas I A	Ruang Lingk	up:	
	Maklumat F	Pelayanan				
16	Kepuasan	Masyarakat	Pengguna	Pengadilan	di	26
	Pengadilan	Negeri Jemb	er Kelas I A	Ruang Lingk	up:	
	Penangana	ın Pengaduan	, Saran dan l	Masukan		

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan Tabel	Halaman
Гabel		
1	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri	18
	Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Persyaratan	
2	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri	19
	Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Prosedur	
3	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri	20
	Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	
4	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri	21
	Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	
5	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri	22
	Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi	
	Jenis Layanan	
6	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di	23
	Pengadilan Negeri Jember Kelas I A Ruang Lingkup:	
	Kompetensi Pelaksana	
7	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri	24
	Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksan	
8	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri	25
	Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Maklumat	
	Pelayanan	
9	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri	26
	Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Penanganan	
	Pengaduan, Saran dan Masukan	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karaktristik kebutuhan public yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian.

Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang 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 saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan social, sehingga memberikan

dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, 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 Jember Kelas I A melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat inl A ertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Kelas I A Jember.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A ini dilaksanakan pada bulan Januari 2019.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kelas I A Jember, anatara lain:

1. Tim survey menentukan metode survey, yaitu dengan metode kuantitatif dan sample diambil dengan teknik simple random sampling

- Tim survey membuat instrument berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi , Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara 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.
- 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 menganalisi data dalam excel file.
- 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 Kelas I A Jember, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sempel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simplerandom sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument 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 Negaa dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi 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/tariff adalah ongkos yang dikenakan kepda 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, ketrampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

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

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskoran-nya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pel ayanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No. Mutu Pelayanan	Mutu Dalayanan	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

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur (tahun)	Frekuensi	(%)
1	18-30	137	45,67
2	31-40	70	23,33
3	41-50	53	17,67
4	51>	40	13,33
	JUMLAH	300	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini A berumur 18-30 tahun (45,67%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
1	Laki-laki	190	63,33
2	Perempuan	110	36,67
<u></u>	JUMLAH	300	300

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 190 orang (90,35%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	(%)
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	10	3,33
3	SMP/SLTP	46	15,33
4	SMA/SLTA	99	33,00

5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	12	4,00
6	Sarjana (S1)	113	37,67
7 Pasca Sarjana (S2/S3)		20	6,67
	JUMLAH	300	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 113 orang (37,67%).

D. Pekerjaan

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	(%)
1	PNS	35	11,67
2	TNI/POLRI	10	3,33
3	Pegawai Swasta	75	25,00
4	Wiraswasta/Usahawan	58	19,33
5	Petani/Nelayan	20	6,67
6	Pedagang	35	11,67
7	Pelajar/Mahasiswa	45	15,00
8	Lain-lain	22	7,33
	JUMLAH	300	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini perpekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 75 orang (25,00%).

E. Pengguna Jasa Pengadilan Negeri Jember

Tabel 6
Responden Menurut Karakteristik Pengguna Jasa Pengadilan

No.	Pengguna Jasa Pengadilan	Frekuensi	(%)
1	Penggugat	16	5,33
2	Tergugat	9	3,00
3	Saksi	26	8,67

4	Jaksa Penuntut Umum	2	0,67
5	Terdakwa	12	4,00
6	Penasihat Hukum	14	4,67
7	Polisi	2	0,67
8	Lembaga Pemasyarakatan	2	0,67
9	Pengunjung/Tamu	211	70,33
10	Pengguna Pengadilan (Media)	6	2,00
	JUMLAH	300	300

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pengguna jasa pengadilan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini adalah Pengunjung/Tamu sebanyak 211 orang 70,33%).

BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 300 bendel angket. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Jember Kelas I Adan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui A bahwa Indeks Kepuasam Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Jember Kelas I Asebesar 85,00% berada pada katergori "SANGAT BAIK" (pada interval 81,26-100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Jember Kelas I Ayang telah ditetapkan **Pada Kategori "SANGAT BAIK"** Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Jember Kelas I A.Hasil IKM tersebut 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 NegeriJember Kelas I A

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,49	SANGAT BAIK	3
2	Prosedur	3,22	BAIK	9
3	Waktu Pelayanan	3,34	SANGATBAIK	6
4	Biaya/Tarif	3,33	SANGAT BAIK	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	SANGATBAIK	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,85	SANGATBAIK	1
7	Perilaku Pelaksana	3,5	SANGATBAIK	2
8	Maklumat Pelayanan	3,4	SANGATBAIK	4
9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,35	SANGATBAIK	5

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,49 berada pada interval skor 3,5 s/d 4,00. 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 Kelas I A Jember

Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
NO.		Skor	f	%
1	Sangat Mudah	4	162	54,00
2	Mudah	3	123	41,00
3	Cukup Mudah	2	15	5,00
4	Sulit	1	0	0
	Jumlah		300	100,00



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas I A Jember
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

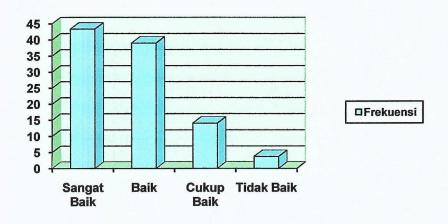
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,22 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori "BAIK". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas I A Jember

Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
NO.		Skor	f	%
1	Sangat Baik	4	130	43,33
2	Baik	3	117	39,00
3	Cukup Baik	2	42	14,00
4	Tidak Baik	1	11	3,67
	Jumlah		300	100,00



Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas I A Jember

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 3,34 berada pada interval skor 3,5 s/d 4,00. 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 waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

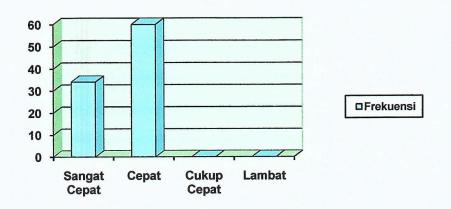
Tabel 10

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas I A Jember

Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Ckan	Frekuensi	
No.		Skor	f	%
1	Sangat Cepat	4	102	34,00
2	Cepat	3	198	66,00
3	Cukup Cepat	2	0	0
4	Lambat	1	0	0
	Jumlah	300	100,00	

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



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas I A Jember Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

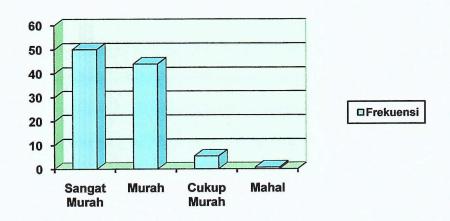
Biaya/tariff adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,33 berada pada interval skor 3,5 s/d 4,00. 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 Kelas I A Jember

Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	lowebon	Skor	Frekuensi	
NO.	Jawaban	Skor	f	%
1	Sangat Murah	4	150	50,00
2	Murah	3	132	44,00
3	Cukup Murah	2	16	5,33
4	Mahal	1	2	0,67
	Jumlah		300	100,00



Gambar 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas I A Jember
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

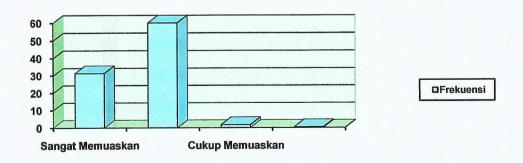
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,29 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00. 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 Kelas I A Jember

Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Clean	Frekuensi	
		Skor	f	%
1	Sangat Memuaskan	4	94	31,33
2	Memuaskan	3	200	66,67
3	Cukup Memuaskan	2	5	1,67
4	Tidak Memuaskan	1	1	0,33
	Jumlah		300	100,00



Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas I A Jember

Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,85 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00. 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 Kelas I A Jember

Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
		Skor	f	%
1	Sangat Menguasai	4	255	85,00
2	Menguasai	3	45	15,00
3	Kurang Menguasai	2	0	0
4	Tidak Menguasai	1	0	0
	Jumlah		300	100,00



Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas I A Jember Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,5 berada pada interval skor 3,5 s/d 4,00. 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.

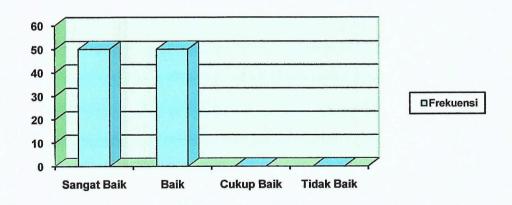
Tabel 14

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jember Kelas I A

Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
No.		SKOF	f	%
1	Sangat Baik	4	150	50,00
2	Baik	3	150	50,00
3	Cukup Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
	Jumlah		300	100,00

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



Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

Gambar 7.

H. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,4 berada pada interval skor 3,5 s/d 4,00. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori "SANGAT BAIK". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jember Kelas I A

Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Class	Frekuensi	
		Skor	f	%
1	Sangat Memuaskan	4	195	65,00
2	Memuaskan	3	45	15,00
3	Cukup Memuaskan	2	45	15,00
4	Tidak Memuaskan	1	15	5,00
	Jumlah		300	100,00



Gambar 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jember Kelas I A

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 3,35 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00. 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 Jember Kelas I A

Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	135	45,00
2	Baik	3	135	45,00
3	Cukup Baik	2	30	10,00
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			300	100,00



Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jember Kelas I A Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survei Kualitatif

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

Mohon Sidang tepat waktu agar para pihak tidak menunggu lama

Mohon untuk bangku pengunjung ditambah

Sudah sangat baik, saya sangat puas.

Pertahankan dan tingkatkan pelayanan yang sudah baik.

Semoga kedepan dapat dipertahankan dan terus berubah ke arah lebih baik.

Semoga pelayanan dapat memberikan rasa kepuasan atau keadilan bagi masyarakat.

Biaya pendaftaran sidang harus transparan

Mohon disiplin waktu.

Persidangan harus tepat waktu sesuai jadwal.

Ruang parkir ditambah.

Biaya PNBP mohon lebih transparan

Lebih ditingkatkan kualitas pelayanan

Perlu adanya BANK untuk pembayaran biaya perkara dilingkungan pengadilan.

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 Kelas I A Jember sebesar 85,00% dan berada pada kategori SANGAT BAIK. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

- Persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A berada pada kategori SANGAT BAIK.
- 2. Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A berada pada kategori BAIK.
- 3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A berada pada kategori SANGAT BAIK.
- 4. Biaya/tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A berada pada kategori SANGAT BAIK.
- 5. Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A berada pada kategori SANGAT BAIK.
- 6. Kompetensi Pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A berada pada kategori SANGAT BAIK.
- 7. Perilaku Pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A berada pada kategori SANGAT BAIK.
- 8. Maklumat Pelayanan pelayanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A berada pada kategori SANGAT BAIK.
- 9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A berada pada kategori SANGAT BAIK.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas I A, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana, Persyaratan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesiafikasi Jenis Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Perilaku Pelaksana pelayanan, Dan Maklumat Pelayanan.