LAPORAN

Hasil Pelaksanaan

Survey Kepuasan Masyarakat

Triwulan IV

Periode Oktober-Desember 2023

Pengadilan Negeri Jember Kelas 1A

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI JEMBER KELAS IA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

TRIWULAN IV TAHUN 2023

	PENGADILAN NEGERI JEMBER KELAS IA 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 Januari2017
		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
2 Januari 2024	PANMUD HUKUM	MANAGEMENT REPRESENTATIVE	KETUA PENGADILAN NEGERI JEMBER
STAMP/ STEMPEL	**Karno, S.H**	**Didit Pambudi Widodo, S.H., M.H.**	**Dr. I Wayan Gede Rumega, S.H., M.H.**

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, dicatatan lainnya tanpa izin tertulis Wakil Manajemen.

Tim Akreditasi Penjaminan Mutu
Jalan Kalimantan No. 3 Jember

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 Jember Kelas IA mengadakan Survei Kepuasan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Triwulan IV Tahun 2023. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 IA yang diambil dengan cara mengisi kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini masih perlu adanya perbaikan agar lebih baik lagi untuk kedepannya. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini berguna bagi berbagai pihak khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Jember Kelas IA dan masyarakat pengguna layanan.

Jember, 2 Januari 2024

Mengetahui

Ketua Pengadilan Negeri Jember Kelas IA

Dr. I WAYAN GEDE RUMEGA, S.H., M.H.
NIP. 196807181994031005

Ketua Tim

KARNO S.H.
NIP. 196804211992031003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR viii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan dan Sasaran 2

C. Tahapan Pelaksanaan 2

BAB II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei 3

B. Teknik Survei 3

C. Variabel Pengukuran 4

D. Teknik Analisis Data 5

BAB III. PROFIL RESPONDEN

A. Umur 8

B. Jenis Kelamin 8

C. Pendidikan Terakhir 8

D. Pekerjaan Utama 9

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

A. Persyaratan 11

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 12

C. Waktu Penyelesaian 13

D. Biaya/Tarif 14

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 15

F. Kompetensi Pelaksana 16

G. Perilaku Pelaksana 17
H. Sarana dan Prasarana 18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 19
J. Hasil Survei Kualitatif 20

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan 21
B. Rekomendasi 22

RUJUKAN **24**

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan Tabel	Halaman
1	Kategori Mutu Pelayanan	5
2	Responden Menurut Karakteristik Umur	8
3	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	8
4	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
5	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	9
6	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA	10
7	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Persyaratan	11
8	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	12
9	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	13
10	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
11	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	15

12	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
13	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
14	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	18
15	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19

DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Keterangan Tabel	Halaman
1	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Persyaratan	11
2	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	12
3	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	13
4	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
5	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	15
6	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
7	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
8	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	18
9	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jember Kelas IA Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19

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 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.

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.

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 IA melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 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 pelayanan publik di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. TAHAPAN PELAKSANAAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1 Menyusun instrument survei;
2 Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3 Menentukan responden;
4 Melaksanakan survei;
5 Menyajikan dan melaporkan hasil.

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 Jember Kelas IA, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sempel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. TEKNIK SURVEI

A. Penyiapan Aplikasi

Satuan kerja selaku unit pelayanan publik menyiapkan minimal 1 komputer atau media elektronik lain yang dapat digunakan untuk melaksanakan survei secara elektronik. Petugas dari unit pelayanan publik membuka aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada komputer atau media elektronik lainnya yang sudah disiapkan dengan tahapan:

1) Memastikan bahwa komputer yang digunakan untuk melaksanakan survei sudah terkoneksi dengan internet;
2) Membuka browser atau peramban halaman website;
3) Membuka alamat website:
   http://esurvei.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098200
   (098200) adalah kode satuan kerja Pengadilan Negeri Jember Kelas IA)
4) Jika berhasil membuka aplikasi maka akan tampil halaman Dashboard lalu pilih Survei Kepuasan Masyarakat.

B. Pengisian Survei

Responden dapat memilih salah satu survei yang sudah disediakan oleh unit layanan publik. Adapun tahapannya yakni, antara lain:

1) Data Responden

   Berupa isian data pribadi responden.

2) Jenis Layanan

   Berupa isian jenis layanan yang diterima oleh responden.

3) Kuisioner

   Berupa pertanyaan yang sudah disiapkan oleh unit layanan publik.

4) Kesan dan Pesan

   Berupa isian bebas kesan dan pesan.

C. VARIABEL PENGUKURAN

Daftar pertanyaan atau kuisioner sudah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum melalui aplikasi SISUPER sebagaimana uraian dibawah ini:

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya atau Tarif

   Biaya atau 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, ketrampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. TEKNIK ANALISIS DATA

1) Penetapan Jumlah Responden

Data pada penelitian ini disusun dalam bentukdiagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

NO	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU	KINERJA
1.	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	4	SANGAT BAIK
2.	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	3	BAIK
3.	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	2	KURANG BAIK
4.	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	1	TIDAK BAIK

Tabel. 1
Mutu Pelayanan

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai Tertinggi-Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu: (4 – 1)/4 = 0,75

Nilai interval di atas diperoleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam prosentase = (SKOR MINIMUM/SKOR MAKSIMUM) X 100% = ¼ X 100 = 25%
2. Untuk skor maksimum dalam prosentase = (SKOR MAKSIMUM/SKOR MINIMUM) X 100% = 4/1 X 100 = 100%
3. Untuk Interval dalam prosentase = (Skor maksimum – skor minimum) = 100% - 25% = 75%
4. Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase = INTERVAL/JENJANG = 75/4 = 18,75%

KETERANGAN :

RL = Ruang Lingkup Pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR per RL = Jumlah nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.
3. Nilai tertimbang diperoleh dengan cara seluruh nilai rata-rata perunsur dijumlahkan dan dikalikan dengan konstanta 0,071.
4. Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan Angka 25.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan layanan dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan dengan cakupan layanan di masing-masing unit layanan. Untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Lampiran II atau dihitung menggunakan rumus:

$$S = \{A^2 . N. P. Q\} / \{d^2 (N-1) + A^2 . P. Q \}$$

Dimana:

S = Jumlah Sampel

A2 = Lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = Populasi

d = 0,0

2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan.

3) Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh pengumpulan data yang akurat dan obyektif, perlu dijelaskan kepada pengguna layanan/responden terhadap unsur-unsur yang telah ditetapkan.

b. Pengisian Kuisioner

Pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, pengecualian jika responden termasuk difabel maka dapat dibantu oleh Surveior.

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur Responden

No	Klasifikasi	Jumlah Responden	Prosentase
1	18 - 28 Th	4	12,50 %
2	29 - 39 Th	21	65,63 %
3	40 - 49 Th	6	18,75 %
4	50 - 59 Th	1	3,13 %
5	60 - 69 Th7	0	0,00 %
		32	100 %

Tabel. 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	17	53,12 %
2	Perempuan	15	46,88 %
		32	100 %

Tabel. 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak / Belum Sekolah	0	0,00 %
2	SD	1	3,13 %
3	SMP	1	3,13 %
4	SMU	3	9,37 %
5	Diploma 1	0	0,00 %
6	Diploma 2	0	0,00 %
7	Diploma 3	0	0,00 %
8	Sarjana (S1)	26	81,25 %
9	Sarjana (S2)	1	3,12 %
10	Sarjana (S3)	0	0,00 %
		32	100 %

Tabel. 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	0	0,00 %
2	TNI	0	0,00 %
3	POLRI	0	0,00 %
4	SWASTA	29	90,62 %
5	Wirausaha	0	0,00 %
6	Tenaga Kontrak	0	0,00 %
8	Lainnya	3	9,38 %
		32	100 %

Tabel. 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 32 responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan IV pada Pengadilan Negeri Jember Kelas IA sebesar **89,24 %** berada pada kategori **A (Sangat Baik)**. Hasil IKM tersebut terdiri dari Sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,594	SANGAT BAIK	3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,594	SANGAT BAIK	4
3	Waktu Penyelesaian	3,625	SANGAT BAIK	2
4	Biaya/Tarif	3,469	SANGAT BAIK	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,563	SANGAT BAIK	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,375	SANGAT BAIK	9
7	Perilaku Pelaksana	3,469	SANGAT BAIK	7
8	Sarana dan Prasarana	3,438	SANGAT BAIK	8
9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	SANGAT BAIK	1

Tabel. 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan

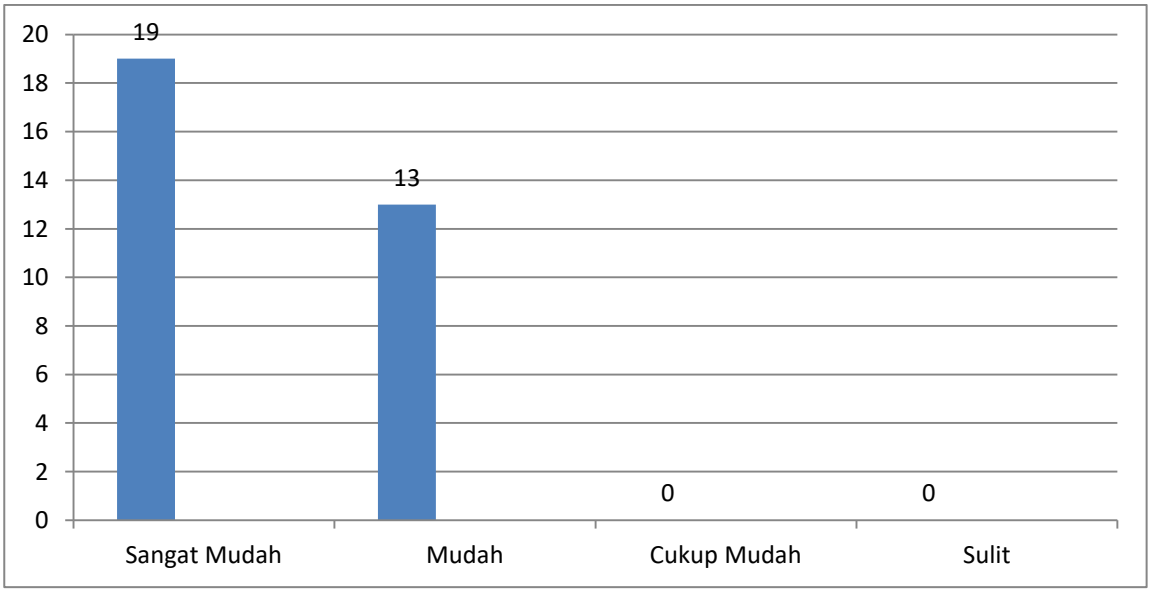
A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,594** berada pada (interval skor 3,5324 - 4,00) dengan kategori **"SANGAT BAIK"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini:

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	19	59,38 %
2	Mudah	3	13	40,62 %
3	Cukup Mudah	2	0	0,00 %
4	Sulit	1	0	0,00 %
Jumlah			32	100 %

Tabel. 7
Ruang Lingkup: Persyaratan

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar. 1
Ruang Lingkup: Persyaratan

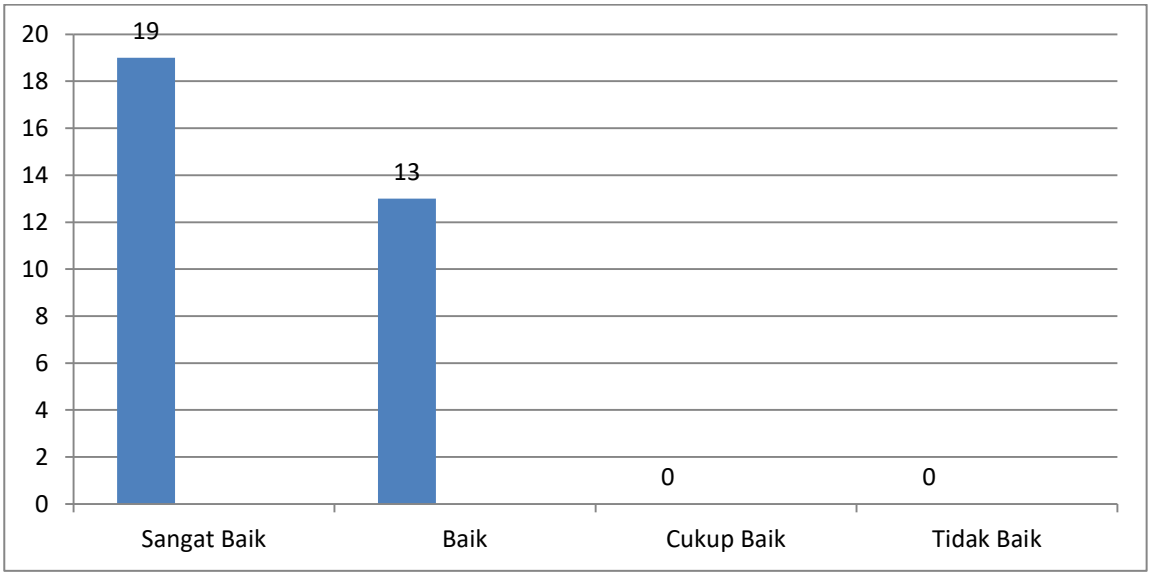
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,594** berada pada (interval skor 3,5324 - 4,00) dengan kategori **"SANGAT BAIK"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	19	59,38 %
2	Baik	3	13	40,62 %
3	Cukup Baik	2	0	0,00 %
4	Tidak Baik	1	0	0,00 %
Jumlah			32	100 %

Tabel. 8
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar. 2
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

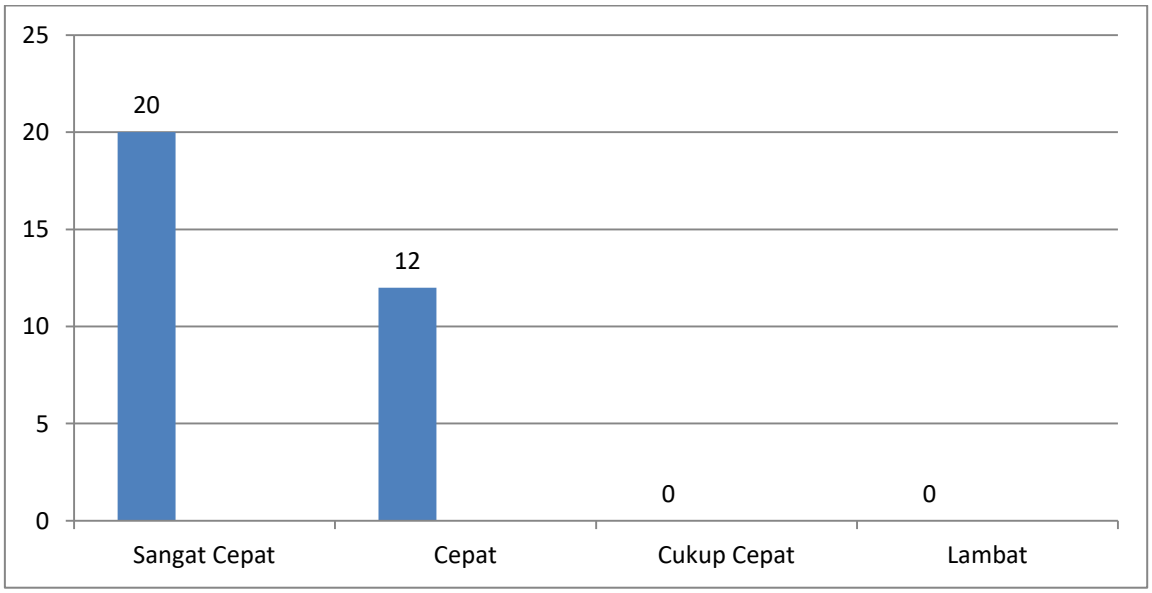
C. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,625** berada pada (interval skor 3,5324 - 4,00) dengan kategori **"SANGAT BAIK"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	20	62,5 %
2	Cepat	3	12	37,5 %
3	Cukup Cepat	2	0	0,00 %
4	Lambat	1	0	0,00 %
Jumlah			32	100%

Tabel. 9
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar. 3
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

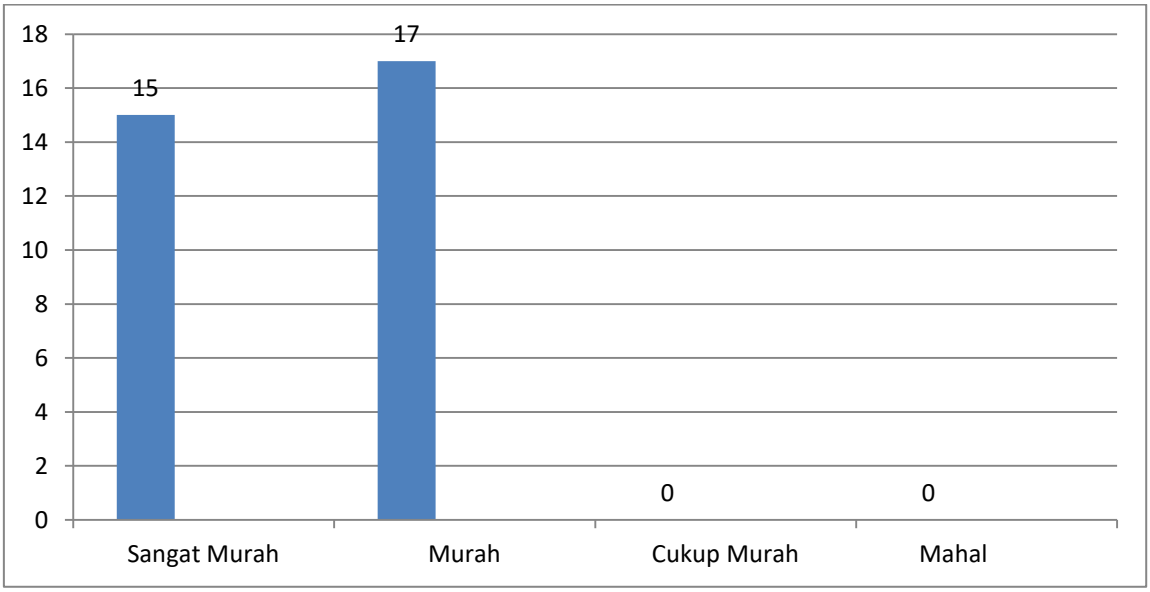
D. Biaya/Tarif

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 **3,469** berada pada (interval skor 3,0644 – 3,532) dengan kategori **"BAIK"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Murah	4	15	46,88 %
2	Murah	3	17	53,12 %
3	Cukup Murah	2	0	0,00 %
4	Mahal	1	0	0,00 %
Jumlah			32	100%

Tabel. 10
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar.4
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

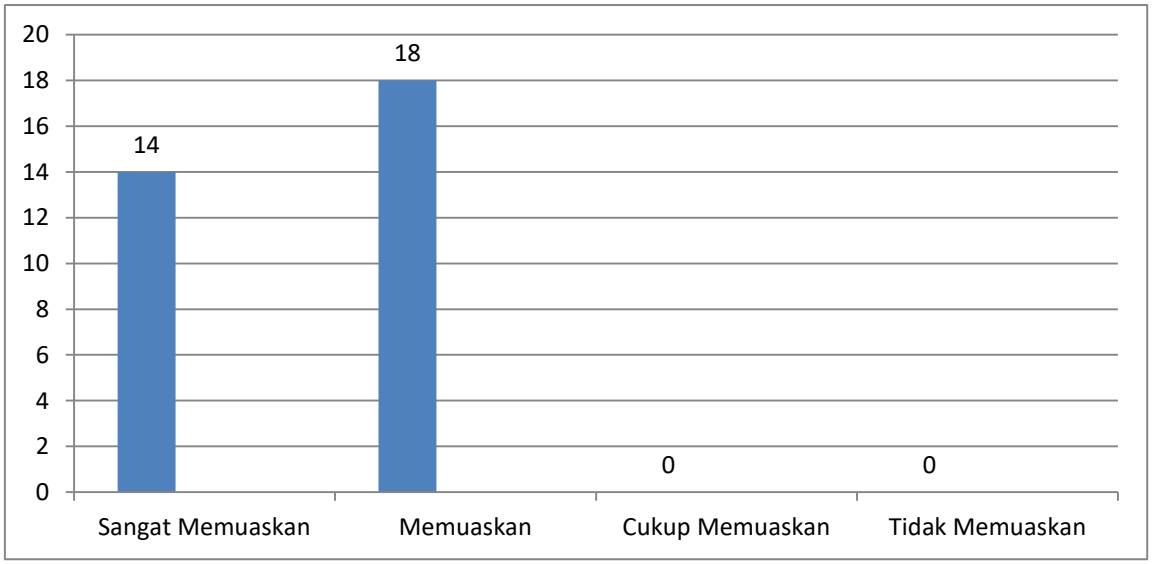
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 **3,563** berada pada (interval skor 3,5324 - 4,00) dengan kategori **"SANGAT BAIK"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Memuaskan	4	14	43,8 %
2	Memuaskan	3	18	56,2 %
3	Cukup Memuaskan	2	0	0,00 %
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00 %
Jumlah			32	100 %

Tabel. 11
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar.5
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

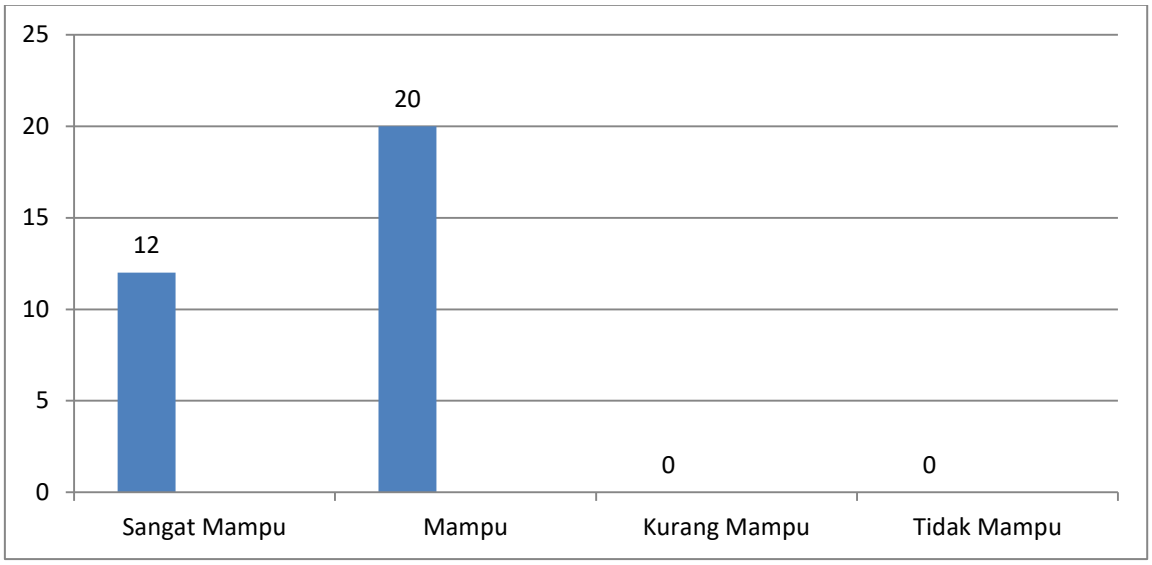
F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,375** berada pada (interval skor 3,0644 – 3,532) dengan kategori **"BAIK"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mampu	4	12	37,5 %
2	Mampu	3	20	62,5 %
3	Kurang Mampu	2	0	0,00 %
4	Tidak Mampu	1	0	0,00 %
Jumlah			32	100 %

Tabel. 12
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar.6
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

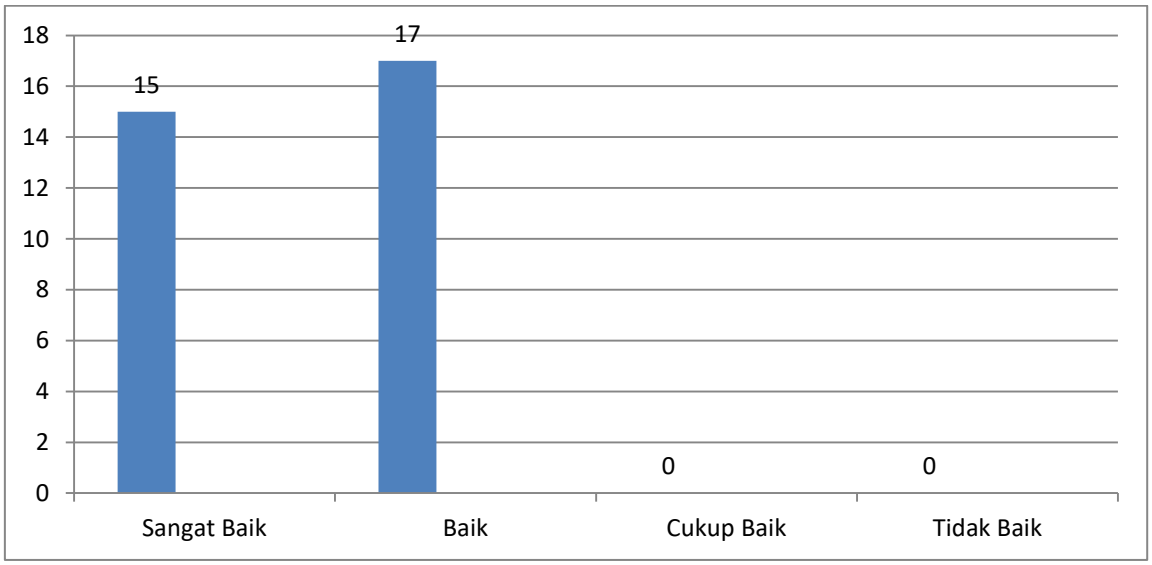
G. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,469** berada pada (interval skor 3,0644 – 3,532) dengan kategori **"BAIK"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	15	46,88 %
2	Baik	3	17	53,12 %
3	Cukup Baik	2	0	0,00 %
4	Tidak Baik	1	0	0,00 %
Jumlah			32	100 %

Tabel. 13
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar. 7
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

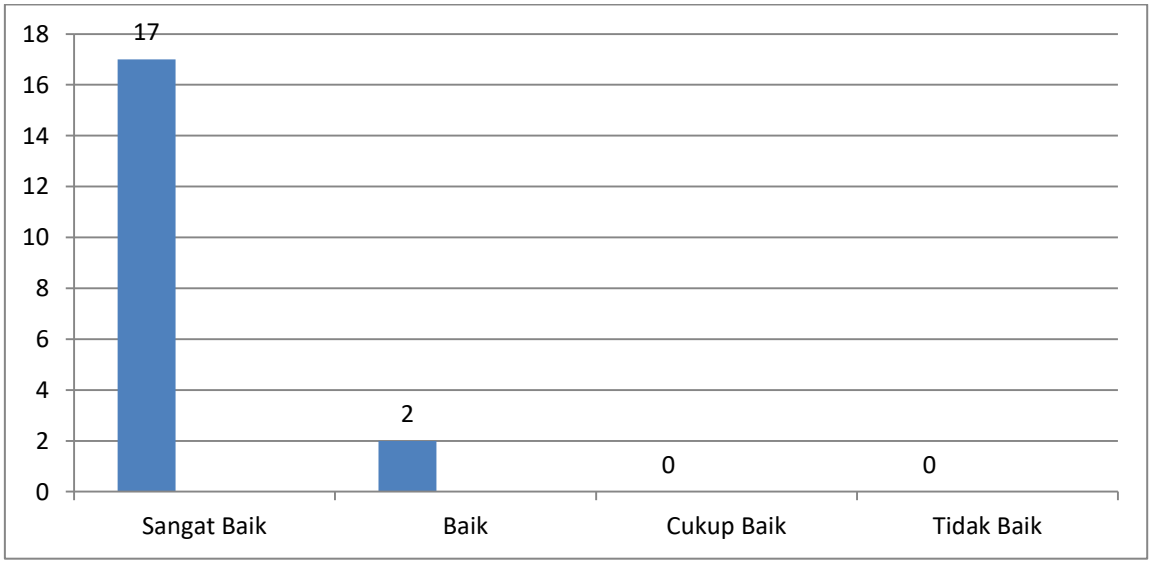
H. Sarana Dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,438** berada pada (interval skor 3,0644 – 3,532) dengan kategori **"BAIK"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	14	43,8 %
2	Baik	3	18	56,2 %
3	Cukup Baik	2	0	0,00 %
4	Tidak Baik	1	0	0,00 %
Jumlah			32	100 %

Tabel. 14
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar. 8
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

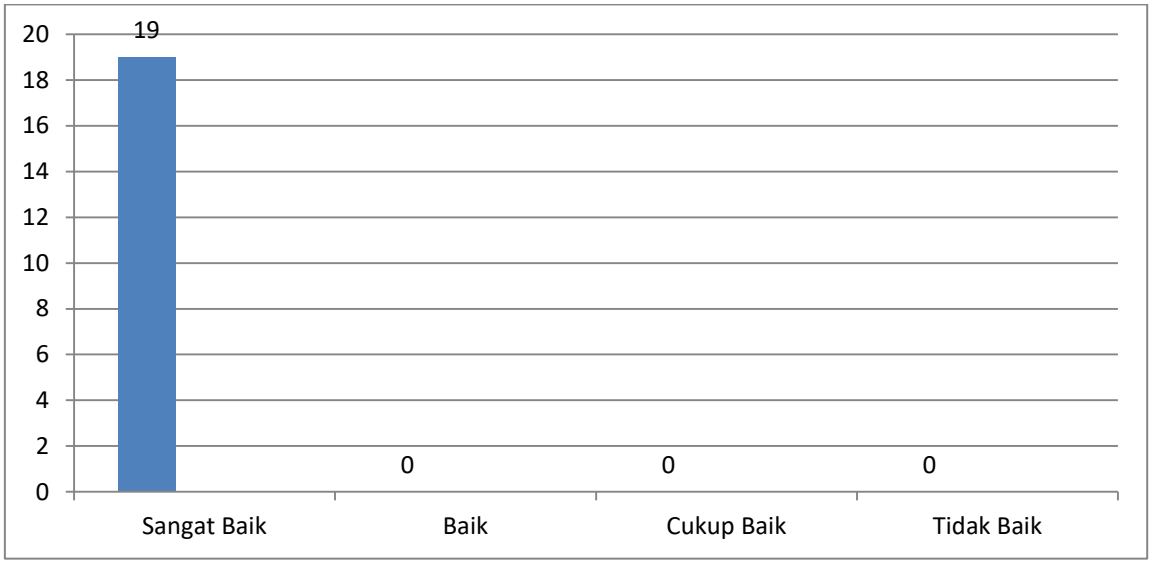
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4,000** berada pada (interval skor 3,5324 - 4,00) dengan kategori **"SANGAT BAIK"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	32	100,00 %
2	Baik	3	0	0,00 %
3	Cukup Baik	2	0	0,00 %
4	Tidak Baik	1	0	0,00 %
Jumlah			32	100 %

Tabel. 15
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Gambar. 9
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil kesan dan pesan responden yang ditulis di dalam Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER). Kesan dan pesan perbaikan Pengadilan Negeri Jember Kelas IA, yang diusulkan responden, antara lain:

No.	Kesan Dan Pesan
1	PTSP PN Jember semoga selalu memberikan layanan yg baik
2	Wujudkan pengadilan yang bersih
3	Wujudkan pengadilan yang baik dan melayani masyarakat
4	Sukses untuk ptsp pn jember, semoga berhasil meraih hasil yg baik di lomba mahkamah agung dalam pelayanan
5	Pengadilan yang melayani dengan baik, ptsp ruangan nya bagus dan nyaman
6	Sangat puas dan langsung dilayani dengan cepat

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA sebesar **3,57**. Indeks 3,95 tersebut jika dikonversikan menjadi **89,24 %** berada pada kategori **A (Sangat Baik).**

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Persyaratan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **SANGAT BAIK (3,594).**
2. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sistem, Mekanisme dan Prosedur di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **SANGAT BAIK (3,594).**
3. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **SANGAT BAIK (3,625).**
4. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya/Tarif di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **BAIK (3,469).**
5. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **SANGAT BAIK (3,563).**
6. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **BAIK (3,375).**
7. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **BAIK (3,469).**

8. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **BAIK (3,438).**
9. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **SANGAT BAIK (4,000).**

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup yang nilainya masih masuk kategori 3 ke bawah yaitu, Kompetensi / kemampuan petugas, Sarana dan Prasarana dan Biaya tarif.

RUJUKAN:

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggra Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tertanggal 28 Mei 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Dan Peradilan Di Bawahnya.