LAPORAN

Indeks Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Negeri Jember Kelas IA

TRIWULAN

PERIODE JANUARI - MARE

2021

	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
1 April 2021	PANMUD HUKUM	MANAGEMENT REPRESENTATIVE	KETUA PENGADILAN NEGERI JEMBER
STAMP/ STEMPEL	**Karno, S.H**	**H. Putut Tri Sunarko, S.H., M.H**	**Marolop Simamora, 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 Semester II Tahun 2020 ini. 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 menyebarkan kuesioner.

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

Jember, 1 April 2021

Mengetahui Ketua Pengadilan Negeri Jember Kelas IA	Ketua Tim,
MAROLOP SIMAMORA, S.H., M.H. NIP. 196206121992121001	**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	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM	4
D. Teknik Analisis Data	6
BAB III. PROFIL RESPONDEN	
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir	7
D. Pekerjaan Utama	8

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

A. Persyaratan 10
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 11
C. Waktu Penyelesaian 12
D. Biaya/Tarif 13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 14
F. Kompetensi Pelaksana 15
G. Perilaku Pelaksana 16
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 17
I. Sarana dan Prasarana 18
J. Hasil Survei Kualitatif 19

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan 20
B. Rekomendasi 21

RUJUKAN **22**

DAFTAR TABEL

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

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

DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Keterangan Tabel	Halaman
1	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Jember Ruang Lingkup: Persyaratan	10
2	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Jember Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	11
3	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Jember Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	12
4	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Jember Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
5	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Jember Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
6	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Kelas IA Jember Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	15
7	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Jember Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
8	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Jember Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17
9	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Jember Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	18

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 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 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 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

Survey kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitaspenyelenggaraan 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

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA , antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sample diambil dengan teknik *simple random sampling.*
2. Tim survei membuat instrument berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri PendayagunaanAparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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.
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 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 Jember Kelas IA , antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sempel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random 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 Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

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

4) Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan 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) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9) 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).

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA 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 pelayanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA ditentukan sebagai berikut :

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

Tabel. 1
Kategori Mutu Pelayanan

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	18 s/d 28 Tahun	40	100 %
2	29 s/d 39 Tahun	0	0,00 %
3	40 s/d 49 Tahun	0	0,00 %
4	Diatas 50 Tahun	0	0,00 %
		40	100%

Tabel. 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	26	65,00 %
2	Perempuan	14	35,00 %
		40	100%

Tabel. 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Sekolah	0	0,00 %
2	SD	0	0,00 %
3	SMP/SLTP	5	12,5 %
4	SLTA	18	45,0 %
5	Diploma (D1/D2/D3)	8	20,0 %
6	Sarjana (S1)	9	22,5 %
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	0	0,00 %
		40	100 %

Tabel. 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	0	0,00 %
2	TNI/POLRI	1	0,00 %
3	Pegawai Swasta	11	27,5 %
4	Wiraswasta/Usahawan	11	27,5 %
5	Petani/Nelayan	1	2,5 %
6	Pedagang	5	12,5 %
7	Pelajar/Mahasiswa	11	27,5 %
8	Lainnya	0	0,00 %
		40	100 %

Tabel. 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 40 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Jember Kelas IA sebesar **85,08%** 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	3,225	BAIK	6
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,375	BAIK	2
3	Waktu Penyelesaian	3,25	BAIK	5
4	Biaya/Tarif	3,15	KURANG BAIK	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,275	BAIK	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,475	BAIK	1
7	Perilaku Pelaksana	3,375	BAIK	2
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,275	BAIK	4
9	Sarana dan Prasarana	3,325	BAIK	3

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

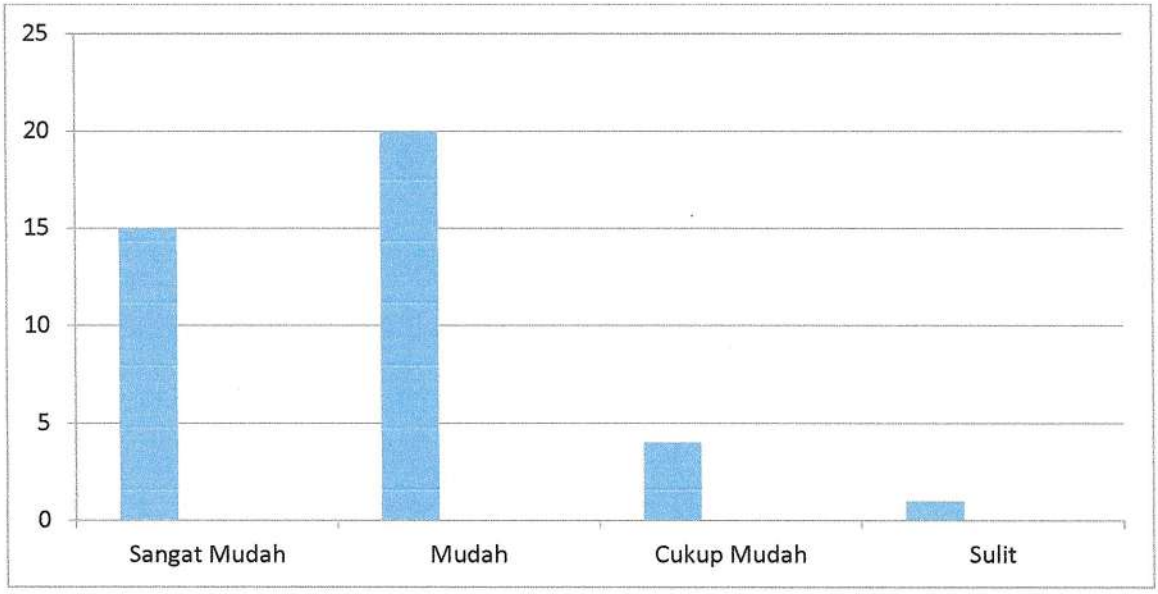
A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,225** berada pada (interval skor 3,0644 - 3,532) dengan kategori **"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	15	37,5 %
2	Mudah	3	20	50,00 %
3	Cukup Mudah	2	4	10,00 %
4	Sulit	1	1	2,5 %
Jumlah			40	100 %

Tabel.7
Ruang Lingkup: Persyaratan

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



Gambar.1
Ruang Lingkup: Persyaratan

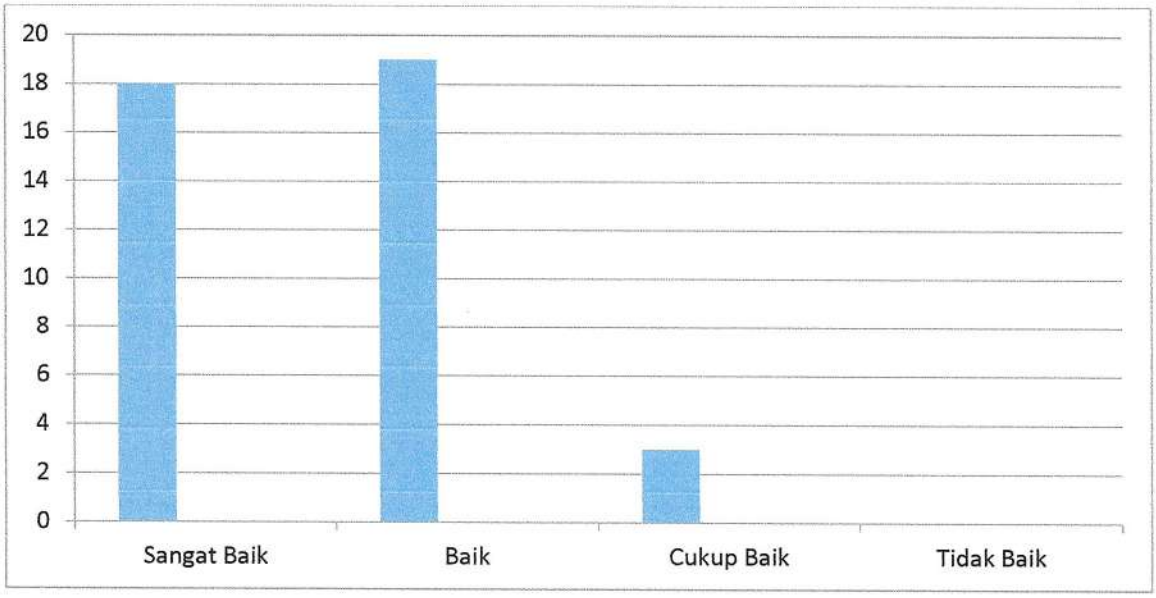
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,375** berada pada (interval skor 3,0644 - 3,532) dengan kategori **"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	18	45,00%
2	Baik	3	19	47,5 %
3	Cukup Baik	2	3	7,5 %
4	Tidak Baik	1	0	0,00 %
Jumlah			40	100 %

Tabel.8
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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



Gambar. 2
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

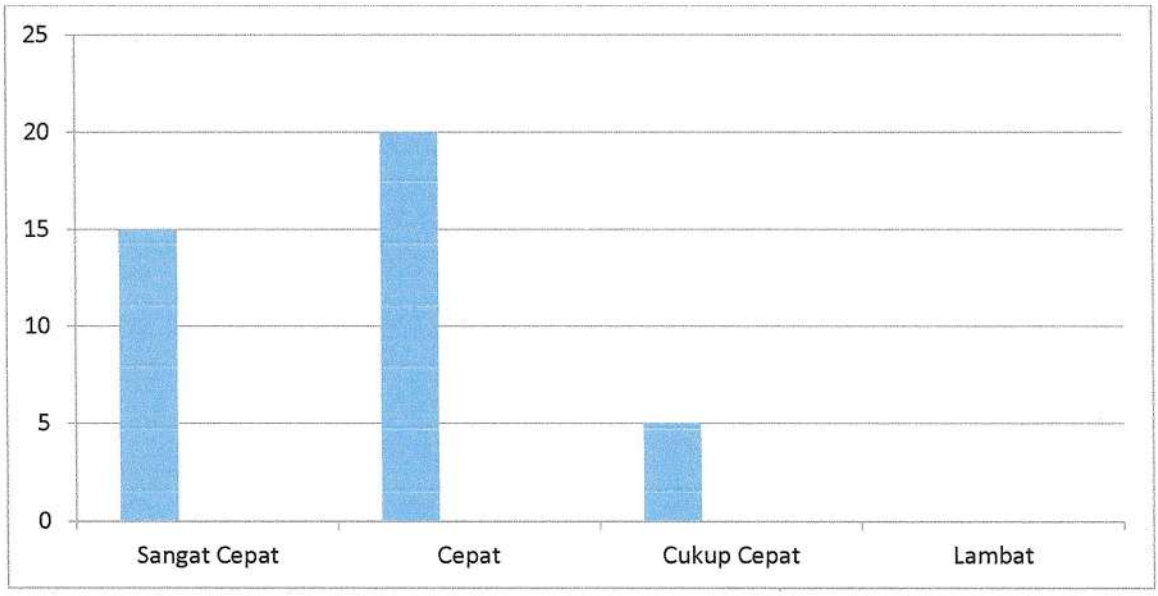
C. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,25** berada pada (interval skor 2,60 - 3,064) dengan kategori **"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	15	37,5 %
2	Cepat	3	20	50,00 %
3	Cukup Cepat	2	5	12,5 %
4	Lambat	1	0	0,00 %
Jumlah			40	100 %

Tabel.9
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

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



Gambar.3
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

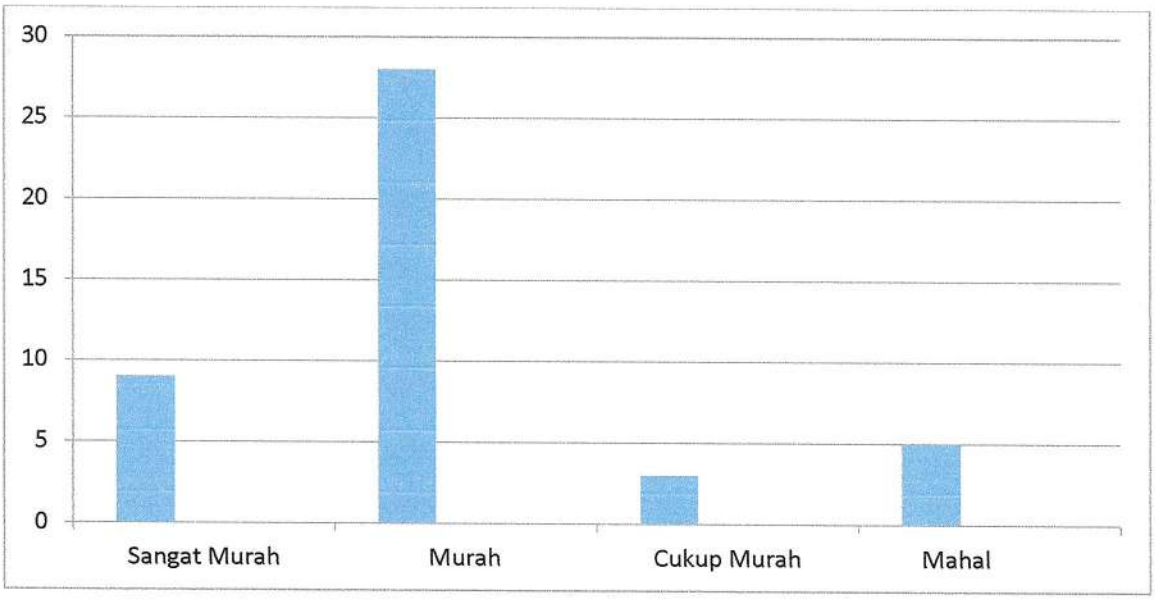
D. Biaya/Tarif

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 **3,15** berada pada (interval skor 2,60 - 3,064) dengan kategori " **KURANG 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	9	22,5 %
2	Murah	3	28	70,00%
3	Cukup Murah	2	3	7,5 %
4	Mahal	1	0	5,00%
Jumlah			40	100%

Tabel. 10
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

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



Gambar.4
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

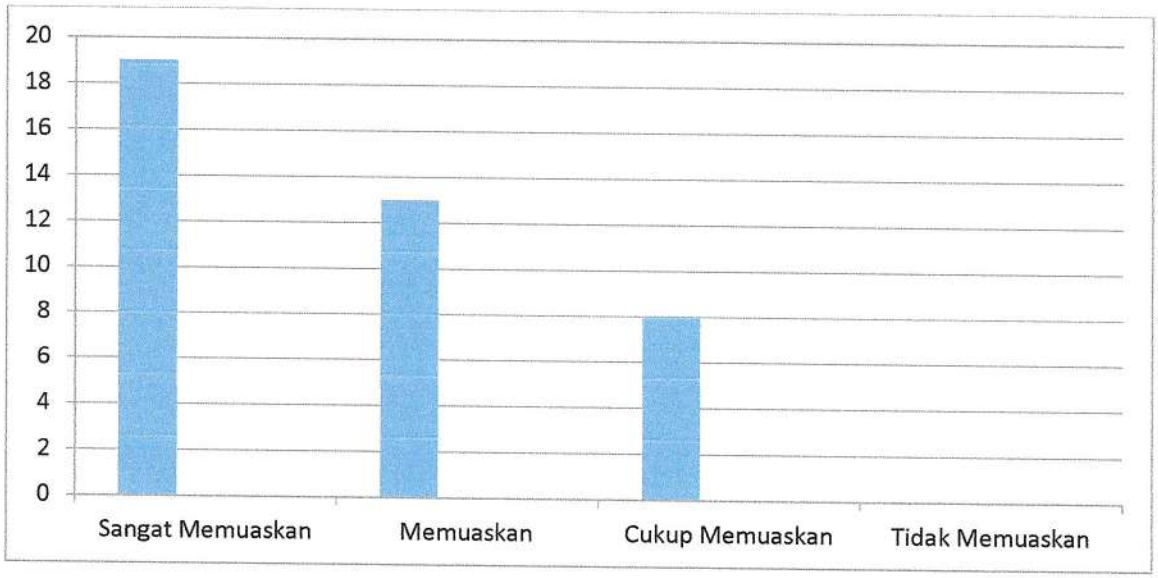
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 **3,275** berada pada (interval skor 3,0644 - 3,532) dengan kategori **"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	19	47,5 %
2	Memuaskan	3	13	32,5 %
3	Cukup Memuaskan	2	8	20,00 %
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00 %
Jumlah			40	100 %

Tabel. 11
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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



Gambar.5
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

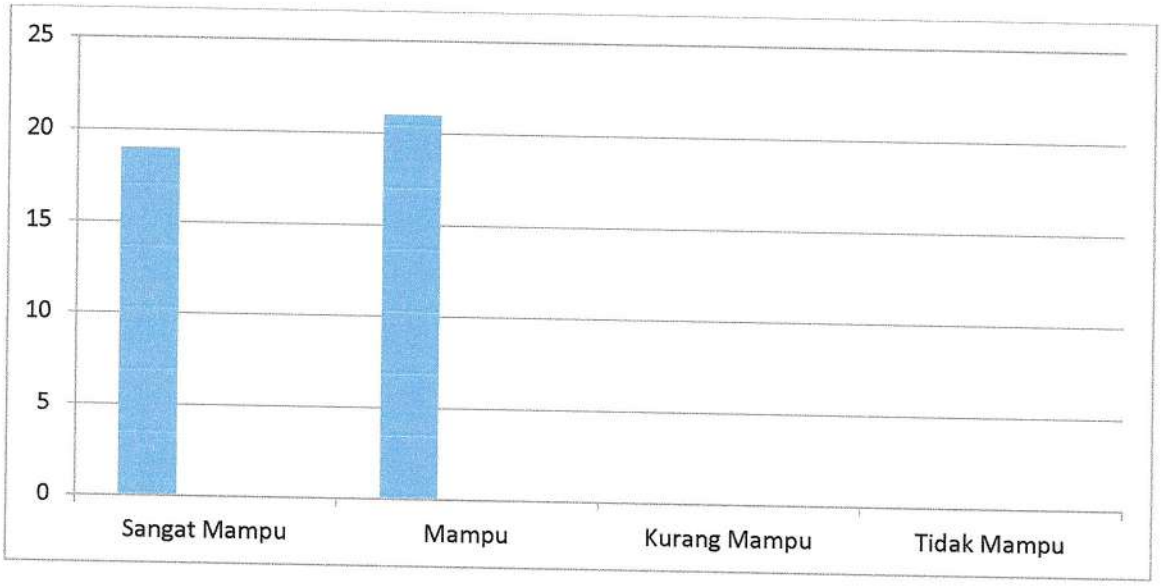
F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,475** 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	19	47,5 %
2	Mampu	3	21	52,5 %
3	Kurang Mampu	2	0	0,00 %
4	Tidak Mampu	1	0	0,00 %
Jumlah			40	100%

Tabel. 12
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

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



Gambar. 6
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

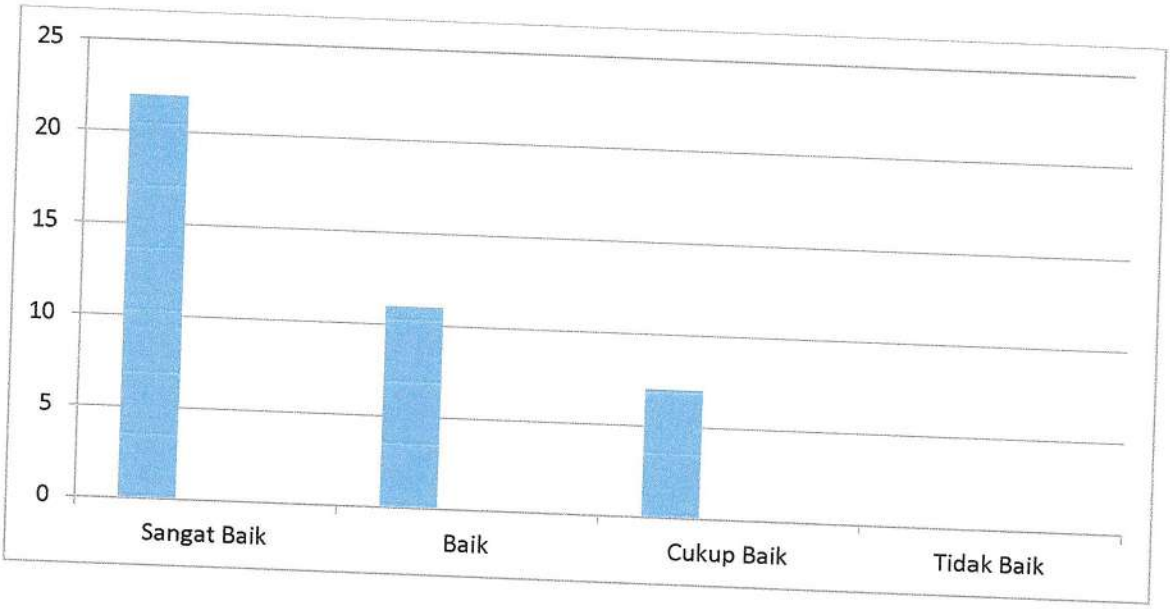
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,375** berada pada (interval skor 3,0644 - 3,532) dengan kategori **"BAIK"**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini. :

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	22	55,00 %
2	Baik	3	11	27,5 %
3	Cukup Baik	2	7	17,5 %
4	Tidak Baik	1	0	0,00 %
Jumlah			40	100 %

Tabel. 13

Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

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



Gambar. 7
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

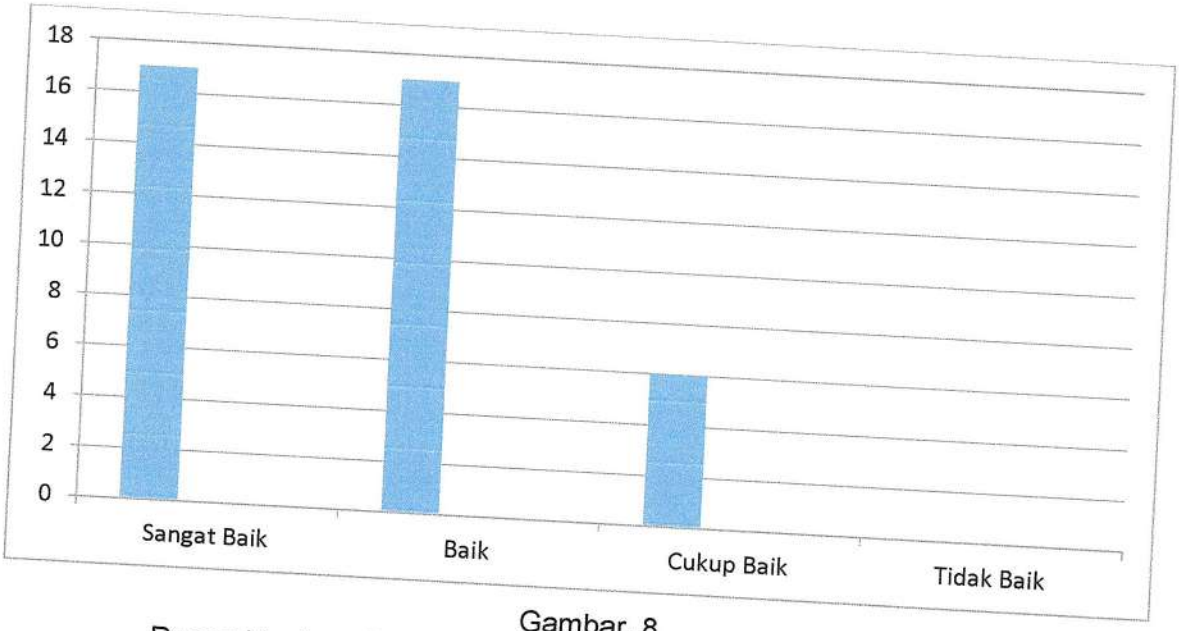
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,275** berada pada (interval skor 3,0644 - 3,532) dengan kategori **"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	17	42,5 %
2	Baik	3	17	42,5 %
3	Cukup Baik	2	6	15,00%
4	Tidak Baik	1	0	0,00 %
Jumlah			40	100%

Tabel. 14
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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



Gambar. 8
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

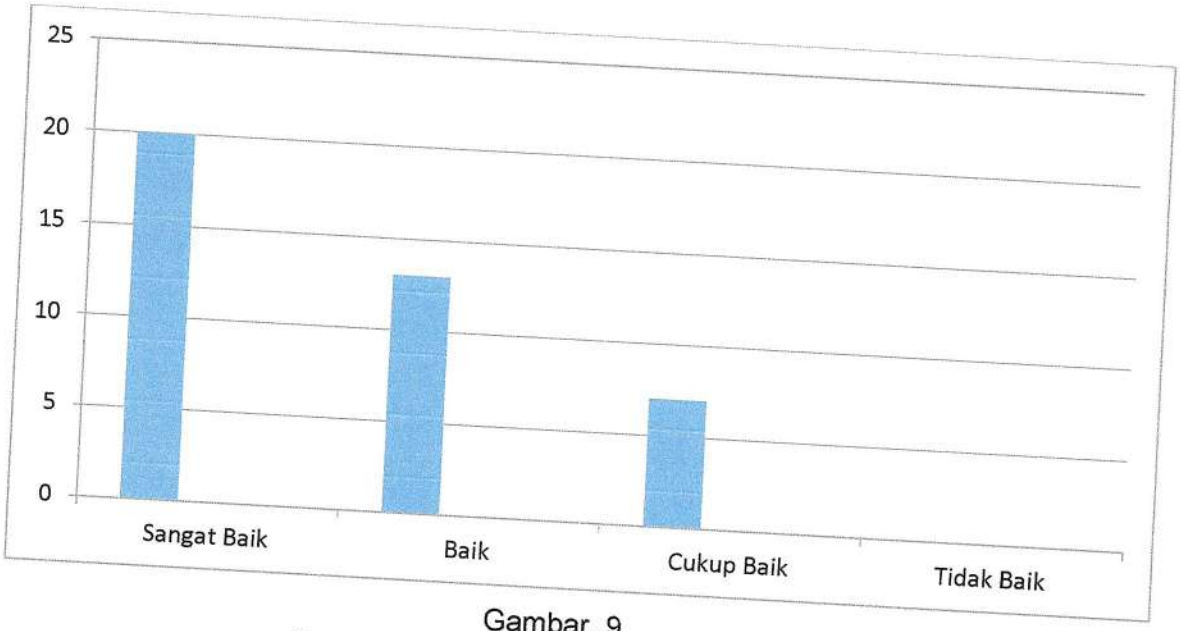
I. Sarana Dan Prasarana

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 **3,325** 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	20	50,00 %
2	Baik	3	13	32,5 %
3	Cukup Baik	2	7	17,5 %
4	Tidak Baik	1	0	0,00 %
Jumlah			40	100 %

Tabel. 15
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

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



Gambar. 9
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

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 IA, yang diusulkan responden, antara lain:

NIHIL

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 **3,30**. Indeks 3,30 tersebut jika dikonversikan menjadi **82,575%** berada pada kategori **B (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 **BAIK (3,225).**
2. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sistem, Mekanisme dan Prosedur di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **BAIK (3,375).**
3. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **BAIK (3,25).**
4. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya/Tarif di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **KURANG BAIK (3,15).**
5. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **BAIK (3,275).**
6. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan KompetensiPelaksanadi Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **BAIK (3,475).**
7. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksanadi Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **BAIK (3,375).**

8. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **BAIK (3,275).**
9. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Jember Kelas IA **BAIK (3,325)**

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: Biaya/Tarif, Persyaratan dan Waktu Penyelesaian. Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut :

NIHIL

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.