

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI BENGKALIS KELAS II**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014**



**PENGADILAN NEGERI BENGKALIS KELAS II
KABUPATEN BENGKALIS
30 September 2021**

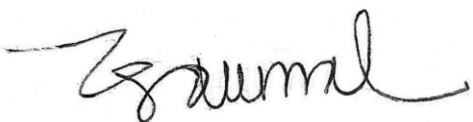
LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KELAS II BENGKALIS

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Bengkalis
Pada Hari Rabu, 30 September 2021

MANAGEMENT REPRESENTATIVE,


YONA LAMEROSSA KETAREN. S.H.,M.H.

NIP. 19800913 200212 2 001

KETUA TIM SURVEI,


SAMSYIR SIHOMBING, SH

NIP. 19690215 199103 1 004

KETUA PENGADILAN NEGERI BENGKALIS KELAS II



SONI NUGRAHA. S.H.,M.H.

NIP. 19760526 200012 1 001

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 Kelas II Bengkalis 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 Kelas II Bengkalis, yang diambil dengan kuesioner.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bengkalis, 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	1
LEMBAR PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI	4
DARTAR TABEL	5
DAFTAR GAMBAR	6
 BAB I . PENDAHULUAN	 8
A. Latar Belakang.....	8
B. Tujuan dan Sasaran	9
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	9
D. Tahapan Pelaksanaan	10
 BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	 11
A. Metode Survei.....	11
B. Teknik Pengumpulan Data.....	11
C. Variabel Pengukuran IKM	11
D. Teknik Analisis Data	12
 BAB III. PROFIL RESPONDEN	 14
A. Umur	14
B. Jenis Kelamin	14
C. Pendidikan Terakhir	15
D. Pekerjaan Utama	15
 BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	 17
A. Persyaratan	21

B. Prosedur	22
C. Waktu Pelayanan.....	23
D. Biaya/Tarif.....	24
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	25
F. Kompetensi Pelaksana	27
G. Perilaku Pelaksana	28
H. Maklumat Pelayanan	29
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	30
J. Hasil Survey Kualitatif.....	31
 BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	35
A. Kesimpulan	35
B. Rekomendasi.....	36
 DAFTAR PUSTAKA	37

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan	13
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	14
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	14
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	15
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	15
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Bengkalis Kelas II	20
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup : Persyaratan	21
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Prosedur	22
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	23
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	25
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	26
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	27
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	28
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	30
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	31

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Persyaratan	21
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Prosedur.....	23
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	24
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	25
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	26
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	28
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	29
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	30
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	31

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan public yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu

pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Bengkalis 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 ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bengkalis. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bengkalis ini dilaksanakan pada bulan Juli 2021 s.d September 2021;

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bengkalis, 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 16 Tahun 2014 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 mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Bengkalis, antara lain pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, wartawan, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner secara elektronik.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 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 pemberidan 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.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bengkulu ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkulu ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

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

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	<17	0	0
2	18-28	26	26,26
3	29-39	47	47,47
4	40-49	21	21,21
5	50-59	5	5,05
6	60-69	0	0
7	Tidak mencantumkan Usia	0	0
Jumlah		99	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden terbanyak pada survey ini berumur 29-39 tahun sebanyak 47 orang (47,47 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	70	70,7
2	Perempuan	29	29,3
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		99	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 70 orang (70,7 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP/SLTP	0	0
4	SLTA	31	31,3
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	9	9,1
6	S1	59	59,6
7	S2	0	0
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0
Jumlah		99	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berpendidikan terakhir S.1 sebanyak 59 orang (58,21 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	10	10,1
2	WIRAUSAHA	2	2,0

3	Polri	12	12,1
4	Swasta	49	49,5
5	Tenaga Kontrak	20	20,2
6	lainnya	6	6,1
Jumlah		99	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berpekerjaan utama Swasta sebanyak 49 orang (49,5 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner Elektronik yang terisi dengan lengkap sejumlah 99 survey. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Bengkalis dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Bengkalis sebesar **100,00 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Bengkalis Kelas II yang telah ditetapkan sebesar **100 %** Hasil tersebut masih berada di bawah sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri.

Bengkalis Kelas II. Adapun analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

ANALISIS DATA

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP									KET
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

13	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	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	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	396	396	396	396	396	396	396	396	396	
NRR per RL	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
NRR Tertimb ang	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	4,00
IKM Unit Pelayanan										100,00

Keterangan :

- RL : Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR tertimbang x 25
- NRR Per RL : Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang : NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN :	100,00 %
Kategori : Sangat Baik	

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 – 100,00	: 3,26 – 4,00
B (Baik)	: 62,51 – 81,25	: 2,51 – 3,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 – 62,50	: 1,76 – 2,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 43,75	: 1,00 – 1,75

Tabel 6

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Bengkalis Kelas II

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	4,000	Sangat Baik	1
2.	Prosedur	4,000	Sangat Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	4,000	Sangat Baik	3
4.	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	5

6.	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik	6
7.	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik	7
8.	Maklumat Pelayanan	4,000	Sangat Baik	8
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	9

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

A. Persyaratan

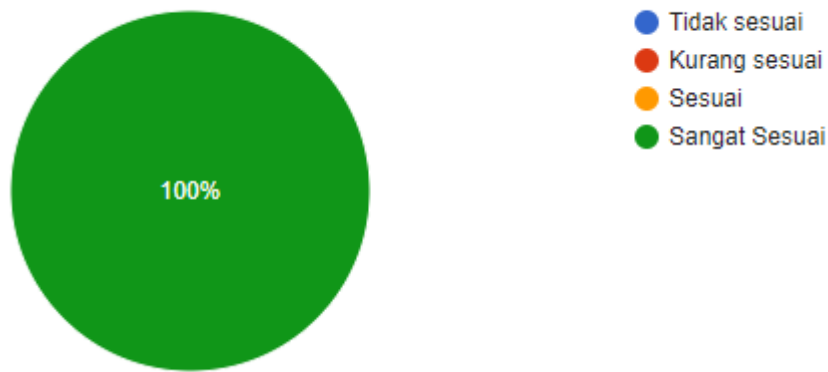
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	99	100
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			99	100 %

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



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,26 – 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 :

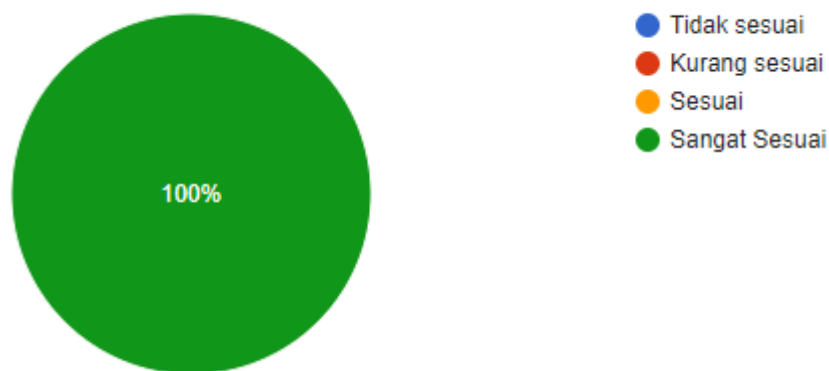
Tabel 8

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	99	100

2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah		99	100 %	

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



Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
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 4,000 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat Baik.

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

Tabel 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	99	100
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			99	100 %

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



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
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 4,00 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat

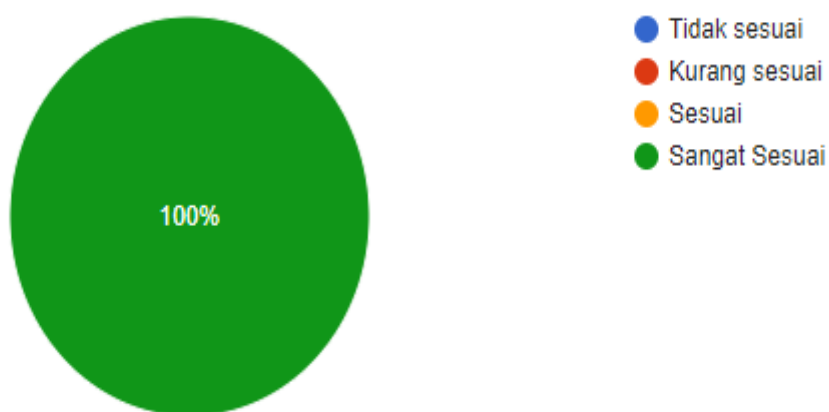
pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	99	100
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			99	100 %

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
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 4,000 berada pada interval skor 3,26 – 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 11

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	99	100
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			99	100 %

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



Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

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

Tabel 12

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	99	100
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			99	100 %

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



Gambar 6.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 – 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 13

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	99	100
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			99	100 %

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



Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,991 berada pada interval skor 3,26 – 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 pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	99	100
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			99	100 %

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



Gambar 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
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 4,00 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Baik.

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

Tabel 15

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	99	100
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			99	100 %

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



Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survey Kualitatif

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

1. Layanan sangat mudah dan cepat
2. Tetap pertahankan pelayanan
3. Tetap pertahankan pelayanan
4. Tingkatkan terus pelayanan
5. Tingkatkan pelayanan
6. Tetap pertahankan.
7. Tingkatkan pelayanan
8. Pelayanan mempermudah Masyarakat
9. Tingkatkan pelayanan PTSP
10. Tingkatkan terus pelayanan PTSP
11. Pelayanan di PN Bengkulu sangat cepat dan murah
12. Pertahankan pelayanan
13. Tingkatkan pelayanan
14. Tingkatkan pelayanan yang mudah dan cepat
15. Tingkatkan pelayanan PN Bengkulu
16. Tingkatkan pelayan prima terbaik
17. Tingkatkan pelayanan
18. Tingkatkan terus pelayanan yang ramah dan sopan, Membuat pencari keadilan menjadi mudah
19. Pelayanan cepat dan mudah
20. Tingkatkan pelayanan
21. Tingkatkan pelayanan
- 22.

23. Tingkatkan pelayanan yang lebih baik
24. Biaya mudah dan cepat
25. Pelayanan mudah dan cepat
26. Pertahankan pelayanan
27. Pelayanan prima
28. Pelayanan baik dan prima
29. Tingkatkan pelayanan yang lebih baik
30. Tingkatkan dan pertahankan layanan
31. Pertahankan pelayanan
32. Layanan mudah dan cepat
33. Tingkatkan layanan
34. Pelayanan cepat dan ramah
35. Tingkatkan pelayanan
36. Tingkatkan pelayanan
37. Sangat ramah dan baik
38. Pelayanan sangat baik
39. Tingkatkan terus pelayanan
40. Tingkatkan pelayanan prima
41. Pertahankan pelayanan
42. Pelayanan cepat dan mudah
43. Tingkatkan pelayanan di Pengadilan
44. Tingkatkan pelayanan
45. Pertahankan pelayanan
46. Tingkatkan dan pertahankan pelayanan
47. Pelayanan baik
48. Petugas ramah dan baik
49. Tingkatkan pelayanan terpadu satu pintu
50. Tingkatkan pelayanan
51. Petugas baik dan ramah
52. Petugas sangat baik dan ramah
53. Tingkatkan pelayanan
Layanan prima
- 54.

55. Pelayanan cepat dan baik
56. Tingkatkan pelayanan
57. Pelayanan prima
58. Pelayanan cepat dan mudah
59. Tingkatkan pelayanan
60. Tingkatkan pelayanan
61. Tingkat pelayanan
62. Tingkatkan pelayanan prima
63. Tingkatkan layanan
64. Pelayanan cepat dan murah
65. Tetap pertahankan
66. Tingkatkan dan pertahankan layanan
67. Tingkatkan layanan
68. Tingkatkan pelayanan
69. Petugas ramah dan baik
70. Tingkatkan layanan di Pengadilan
71. Petugas ramah dan baik
72. Tingkatkan pelayanan yang ramah ciptakan suasana nyaman
73. Pertahankan layanan prima dan ramah
74. Layanan sangat ramah
75. Tingkatkan layanan terbaik
76. Tingkatkan pelayanan
77. Tingkatkan pelayanan prima
78. Tingkatkan pelayanan
79. Tingkatkan pelayanan
80. Tingkatkan layanan PTSP
81. Pelayanan ramah
82. Tingkatkan pelayanan
83. Tingkatkan pelayanan yang lebih baik
84. Pelayanan cepat dan murah petugasnya ramah
85. Tingkatkan pelayanan Pengadilan Negeri
Berikan pelayanan terbaik di PN pertahankan
- 86.

87. Petugasnya Ramah Dan prima
 88. Tetap berikan pelayanan prima
 89. Pelayanan pembayaran sesuai dengan PNBP dan radius
 90. PN Bengkalis petugasnya ramah
 91. Tingkatkan pelayanan prima
 92. Pelayanan cepat
 93. Pelayanan cepat dan murah
 94. Tingkatkan terus pelayanan
 95. Tingkatkan pelayanan yang seperti ini
 96. Tingkatkan pelayanan
 97. Tingkatkan pelayanan
 98. Tingkatkan pelayanan
 99. Tingkatkan pelayanan
- Tingkatkan pelayanan PN bengkalis

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 Bengkalis sebesar **100,00 %** dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis berada pada kategori **Sangat Baik**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis berada pada kategori **Sangat Baik**.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis pada kategori **Sangat Baik**.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis pada kategori **Sangat Baik**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis pada kategori **Sangat Baik**.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis pada kategori **Sangat Baik**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis pada kategori **Sangat Baik**.
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis pada kategori **Sangat Baik**.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Bengkalis pada kategori **Sangat Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bengkalis, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “**PERSYARATAN**” disusul ruang lingkup “**Prosedur**”, “**Waktu Pelayanan**” dan “**Biaya / Tarif**”.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Bengkalis Kelas II, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan**. Berdasarkan hasil survei ini, kedelapan ruang lingkup tersebut berada pada kategori **sangat baik**.

DAFTAR PUSTAKA

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.