

LAPORAN

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

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



**PENGADILAN NEGERI BENGKALIS KELAS IB
KABUPATEN BENGKALIS
30 SEPTEMBER 2022**

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 Bengkulu
Pada Hari Jum'at, 30 September 2022

MANAGEMENT REPRESENTATIVE,

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

NIP. 19800913 200212 2 001

KETUA TIM SURVEI,

**AL/LUDIN, SH**

NIP. 19680312 199103 1 006

KETUA PENGADILAN NEGERI BENGKALIS KELAS II

**BAYU SOHO RAHARDJO. S.H.**

NIP. 197803022002121005

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 IB 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 IB dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kelas II Bengkalis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bengkalis, 30 September 2022

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

Pengadilan Negeri Bengkalis Kelas IB	
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 aparat 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 Bengkulu 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 Bengkulu Kelas IB. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bengkulu Kelas II ini dilaksanakan pada bulan Juli 2022 s/d September 2022;

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bengkulu, 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 mengkodekan 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 Bengkulu, 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 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)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76.61 – 88,30	3,0644 – 3,537
3.	C (Kurang Baik)	65.00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	<17	0	0
2	18-28	11	5,88
3	29-39	131	70,05
4	40-49	35	18,72
5	50-59	6	3,21
6	60-69	4	2,14
Jumlah		187	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden terbanyak pada survey ini berumur 29-39 tahun sebanyak 131 (70,05 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	131	70,1
2	Perempuan	56	29,9
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		187	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 131 orang (70,01 %).

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	56	29,9
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	2	1,1
6	S1	125	66,9
7	S2	4	2,1
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0
Jumlah		187	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berpendidikan terakhir S.1 sebanyak 125 orang (66,9%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	2	1,1
2	WIRUSAHA	3	1,6
3	Polri	6	3,2
4	Swasta	159	85,0
5	Tenaga Kontrak	0	0
6	lainnya	20	10,7
Jumlah		187	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berpekerjaan utama Swasta sebanyak 159 orang (85,0 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner Elektronik yang terisi dengan lengkap sejumlah 68 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 **99,75 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 3,96 s/d 99,09). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Bengkalis Kelas IB yang telah ditetapkan sebesar **99,75 %** Hasil tersebut masih berada di bawah sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Bengkalis Kelas IB. 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	3	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	3	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	3	4	4	3	3	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	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	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
106	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	746	747	744	746	747	746	745	746	748	
NRR per RL	3,989	3,995	3,979	3,989	3,995	3,989	3,984	3,989	4,000	35,909
NRR Tertimbang	0,443	0,444	0,442	0,443	0,444	0,443	0,443	0,443	0,444	3,990
IKM Unit Pelayanan										99,75

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 :	99,75 %
Kategori : Sangat Baik	

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81.26-10000	: 3,26-400
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 IB

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,989	Sangat Baik	4
2.	Prosedur	3,995	Sangat Baik	3
3.	Waktu Pelayanan	3,979	Sangat Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,989	Sangat Baik	5
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,995	Sangat Baik	2
6.	Kompetensi Pelaksana	3,989	Sangat Baik	6
7.	Perilaku Pelaksana	3,984	Sangat Baik	8
8.	Maklumat Pelayanan	3,989	Sangat Baik	7
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	1

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 pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,989 berada pada interval skor 3,5324-4,00

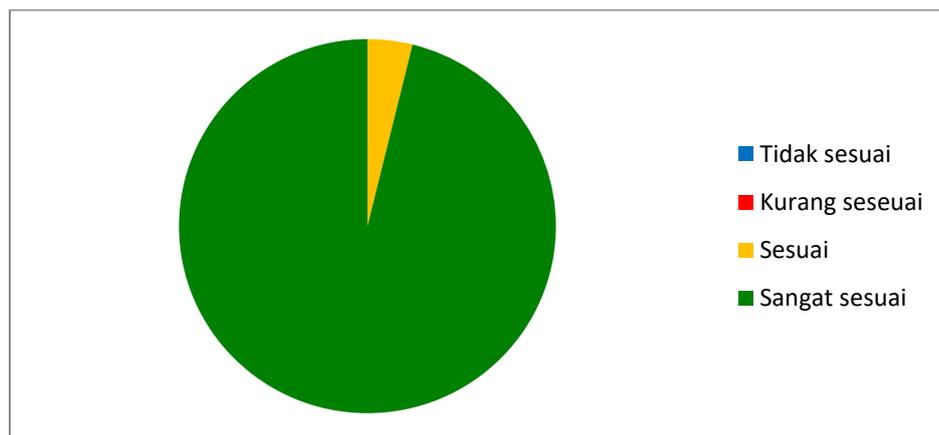
kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	185	98,8
2.	Sesuai	3	2	1,06
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			187	100 %

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



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

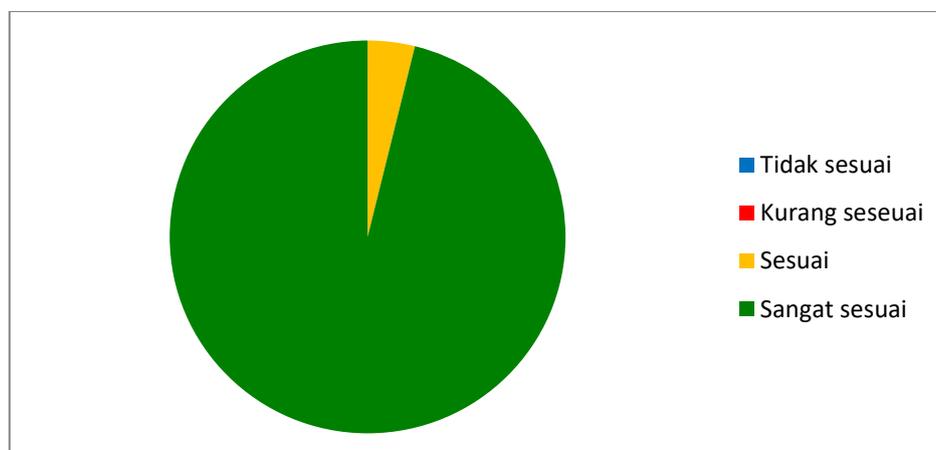
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,989 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	186	99,4
2.	Sesuai	3	1	0,5
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			187	100 %

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



Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu

Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,989 berada pada interval skor 3,5324-4,00 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.

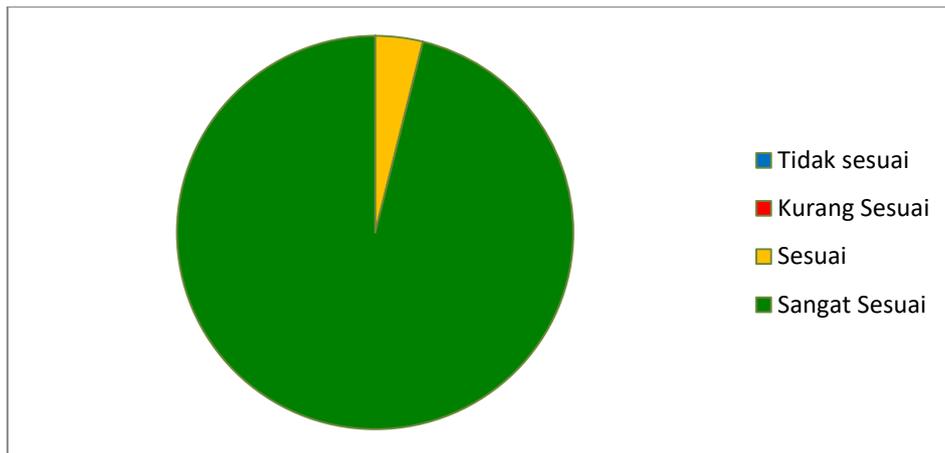
Tabel 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu

Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	183	97,8
2.	Sesuai	3	4	2,13
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			187	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 3,989 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

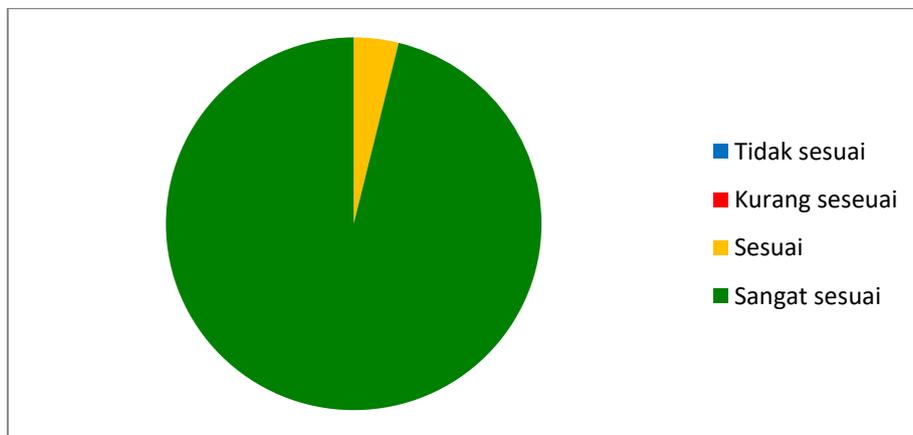
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 10

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	185	98,9
2.	Sesuai	3	2	1,06
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			187	100 %

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



Gambar 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu
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 3,989 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

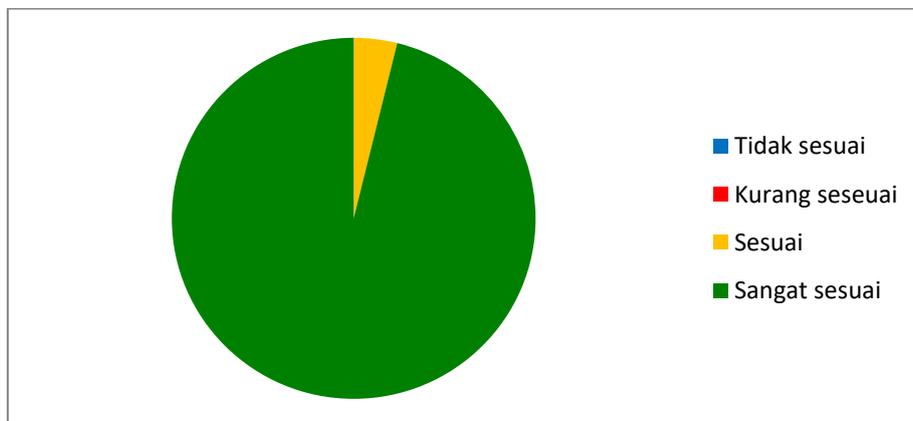
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	183	98,3
2.	Sesuai	3	3	1,6
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			187	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 3,989 berada pada interval skor

3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

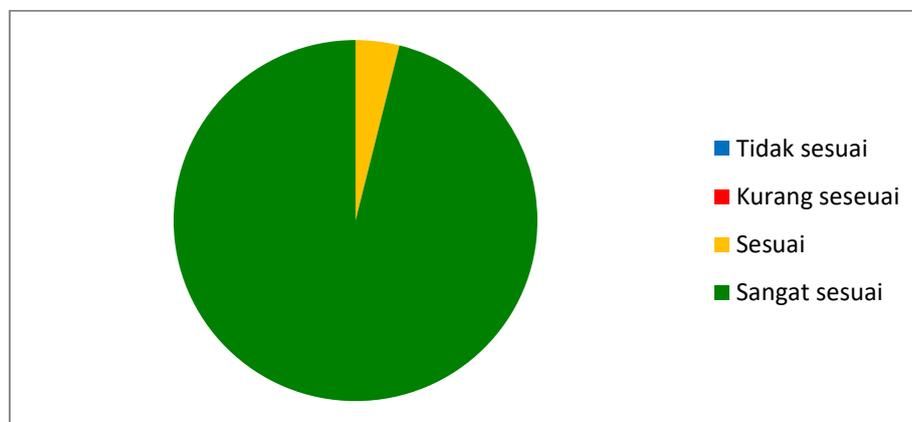
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12

**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	185	98,9
2.	Sesuai	3	2	1,06
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			187	100 %

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



Gambar 6.

**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana**

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,989 berada pada interval

skor 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

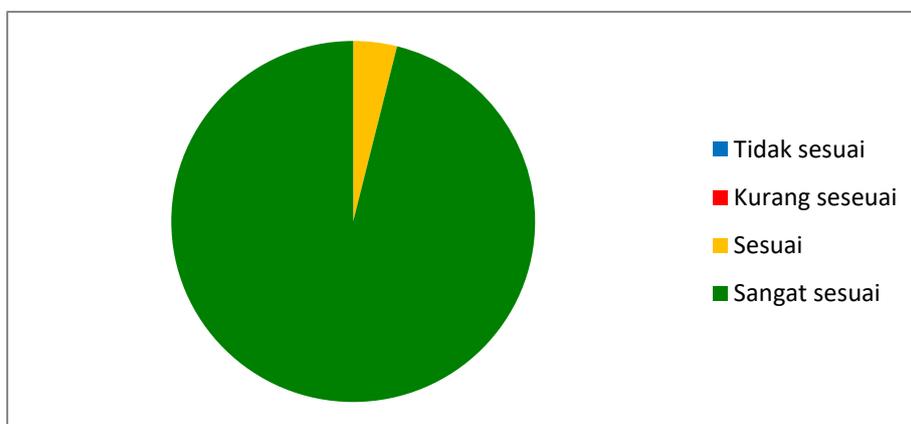
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 13

**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	184	98,3
2.	Sesuai	3	3	1,6
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			187	100 %

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



Gambar 7.

**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu
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 3,989 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.

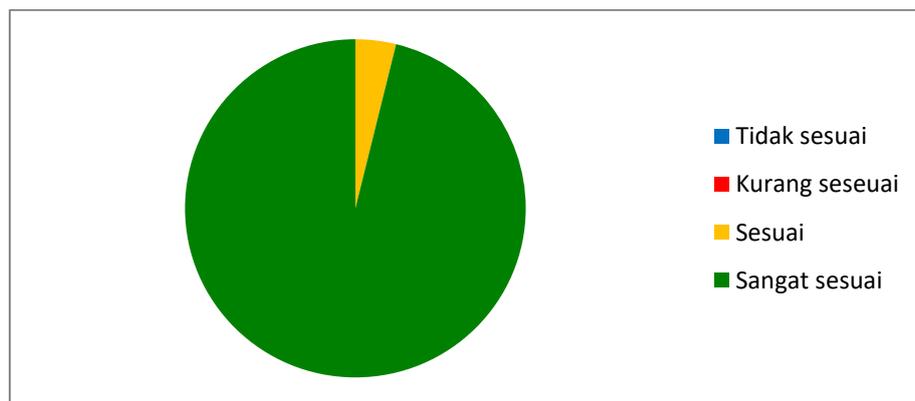
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	185	98,9
2.	Sesuai	3	2	1,06
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			187	100 %

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



Gambar 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu
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 4.000 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Baik.

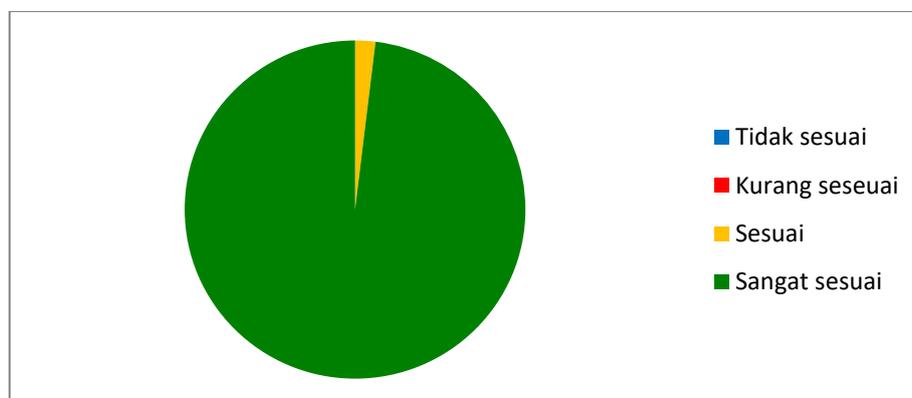
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	187	100
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			187	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 Bengkalis Kelas II, yang diusulkan responden, antara lain:

1. -
2. -
3. -
4. -
5. -
6. -
7. -
8. -
9. -
10. -
11. -
12. -
13. -
14. -
15. -
16. -
17. -
18. -
19. -
20. -
21. -
22. -
23. -
24. -
25. -
26. -
27. -

28. -
29. -
30. -
31. -
32. -
33. -
34. -
35. -
36. -
37. -
38. -
39. -
40. -
41. -
42. -
43. -
44. Pertahankan Pelayanan PTSP
45. -
46. -
47. Pertahankan
48. -
49. -
50. -
51. -
52. -
53. -
54. -
55. -
56. -
57. -
58. -
59. -
60. -
61. -
62. -

63. -
64. -
65. -
66. Sangat membantu sekali
67. Pertahankan Pelayanannya
68. Sangat memuaskan
69. Pertahankan pelayanan yang sudah bagus
70. -
71. -
72. -
73. Semakin Maju
74. -
75. Pelayanan sangat memuaskan
76. -
77. Semoga semakin sukses
78. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
79. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
80. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
81. Pelayanan sudah baik
82. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
83. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
84. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
85. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
86. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
87. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
88. -
89. -
90. -
91. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
92. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
93. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
94. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
95. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
96. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
97. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi

98. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
99. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
100. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
101. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
102. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
103. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
104. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
105. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
106. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
107. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
108. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
109. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
110. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
111. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
112. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
113. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
114. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
115. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
116. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
117. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
118. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
119. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
120. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
121. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
122. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
123. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
124. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
125. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
126. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
127. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
128. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
129. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
130. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
131. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
132. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi

133. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
134. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
135. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
136. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
137. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
138. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
139. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
140. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
141. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
142. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
143. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
144. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
145. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
146. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
147. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
148. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
149. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
150. Selalu anti korupsi
151. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
152. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
153. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
154. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
155. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
156. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
157. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
158. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
159. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
160. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
161. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
162. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
163. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
164. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
165. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
166. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
167. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi

168. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
169. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
170. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
171. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
172. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
173. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
174. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
175. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
176. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
177. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
178. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
179. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
180. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
181. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
182. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
183. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
184. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
185. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
186. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi
187. Pelayanan sudah baik tetap terus ditingkatkan lagi

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 **99,09%** 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 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disusul ruang lingkup **“Persyaratan, Prosedur, dan waktu Pelayanan”**

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Bengkalis Kelas II, hendaknya meningkatkan pelayanannya, 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.