

LAPORAN

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

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat**



**PENGADILAN NEGERI BENGKALIS KELAS II
KABUPATEN BENGKALIS
2019**

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

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Bengkalis
Pada Hari Rabu, 11 Desember 2019

<p>MANAGEMENT REPRESENTATIVE,</p>  <p><u>HENDAH KARMILA DEWI, SH.MH</u> NIP. 1979101520012 2 004</p>	<p>KETUA TIM SURVEI,</p>  <p><u>SAMSYIR SIHOMBING, SH</u> NIP. 19690215 199103 1 004</p>
---	--

KETUA PENGADILAN NEGERI BENGKALIS KELAS II



RUDI ANANTA WIJAYA, SH, MH.Li
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 14 Tahun 2017 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, Desember 2019

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir	8
D. Pekerjaan Utama	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	9
A. Persyaratan	13
B. Prosedur	14
C. Waktu Pelayanan	15
D. Biaya/Tarif	16
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	17
F. Kompetensi Pelaksana	18

G. Perilaku Pelaksana	19
H. Maklumat Pelayanan	20
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	21
J. Hasil Survey Kualitatif.....	22
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	28
B. Rekomendasi	28
DAFTAR PUSTAKA	
30	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	31

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan.....	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
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 Bengkulu Kelas II.....	13
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup : Persyaratan.....	14
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Prosedur	15
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	16
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	17
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	18
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	19
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	20
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	21
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Persyaratan.....	14
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Prosedur	15
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	16
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	17
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	18
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	19
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	20
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	21
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22

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 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 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 aparatur 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 14 Tahun 2017 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. 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.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkulu.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bengkulu.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bengkulu ini dilaksanakan pada bulan Juli s.d Desember 2019.

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 14 Tahun 2017 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 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 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 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 Bengkalis 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 Bengkalis 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	<20	10	10
2	20-30	25	25
3	31-40	20	20
4	41-50	42	42
5	51-60	10	10
6	61>	13	13
7	Tidak mencantumkan Usia	30	30
Jumlah		150	150%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden terbanyak pada penelitian ini berumur 41-50 tahun (42%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	88	88
2	Perempuan	62	62
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		150	150%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (88%).

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	20	20
4	SLTA	60	60
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	10	10
6	S1	46	46
7	S2	10	10
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	4	4
Jumlah		150	150%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA(60%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	20	20
2	TNI/Polri	6	6
3	Pegawai Swasta	35	35
4	Wiraswasta/Usahawan	14	14
5	Petani/Nelayan	15	15

6	Pedagang	5	5
7	Pelajar/Mahasiswa	10	10
8	Lainnya	26	26
9	Tidak mencantumkan Pekerjaan	19	19
Jumlah		150	150

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Pegawai Swasta (35%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bundel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Bengkulu dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Bengkulu sebesar **85,02%** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 81,26 s/d 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Bengkulu 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	3	3	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
8	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
9	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
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	3	3	3	4	3	3	4	
18	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
26	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
27	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
28	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
38	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
39	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
40	3	3	4	4	3	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	3	3	3	3	3	3	3	4	

56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	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	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
82	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
83	3	3	3	4	4	4	3	3	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	3	3	4	4	3	4	

95	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
96	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
97	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
98	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
99	3	3	3	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	4	4	4	3	3	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	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
129	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
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	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
146	4	4	4	4	4	3	3	3	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	
JUMLAH	573	493	495	511	485	483	524	491	536	
NRR per RL	3,82	3,287	3,300	3,407	3,233	3,220	3,493	3,273	3,573	
NRR Tertimbang	0,362	0,367	0,367	0,379	0,359	0,358	0,388	0,364	0,397	3,400
IKM Unit Pelayanan										85,02

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 :	85,02 %
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 Bengkulu Kelas II

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.82	Sangat Baik	1
2.	Prosedur	3.28	Sangat Baik	6
3.	Waktu Pelayanan	3.30	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3.40	Sangat Baik	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.23	Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3.22	Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3.49	Sangat Baik	3
8.	Maklumat Pelayanan	3.27	Sangat Baik	7
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,57	Sangat Baik	2

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 3,82 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “sangat

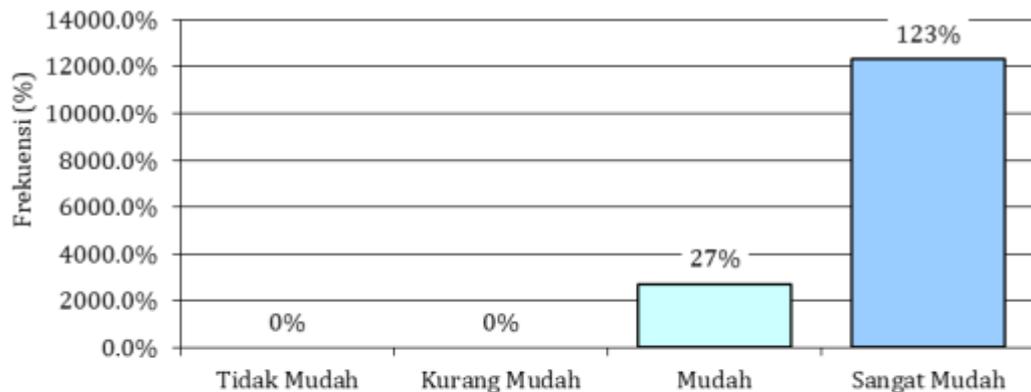
baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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 Mudah	4	123	123
2.	Mudah	3	27	27
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			150	150

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



Jawaban Responden

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 3.28

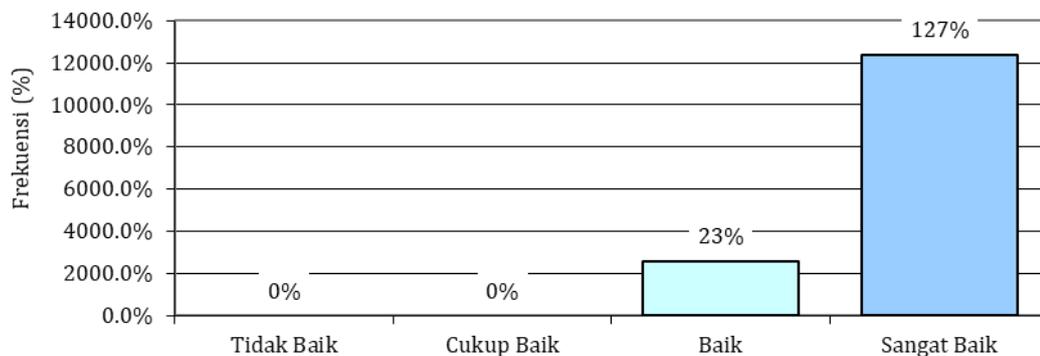
berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat Baik.

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 Baik	4	127	127
2.	Baik	3	23	23
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			150	150

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



Jawaban Responden

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-

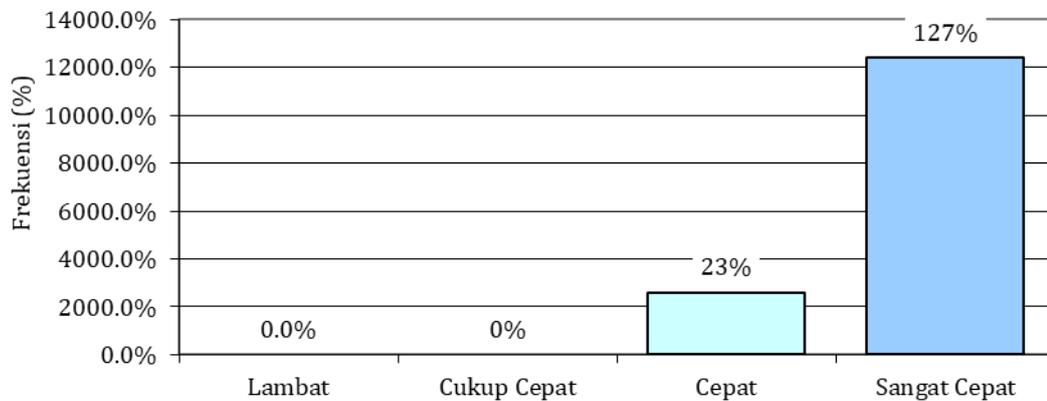
rata skor sebesar 3.30 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Baik.

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 Cepat	4	127	127
2.	Cepat	3	23	23
3.	Cukup Cepat	2	0	0
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			150	150

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



Jawaban Responden

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

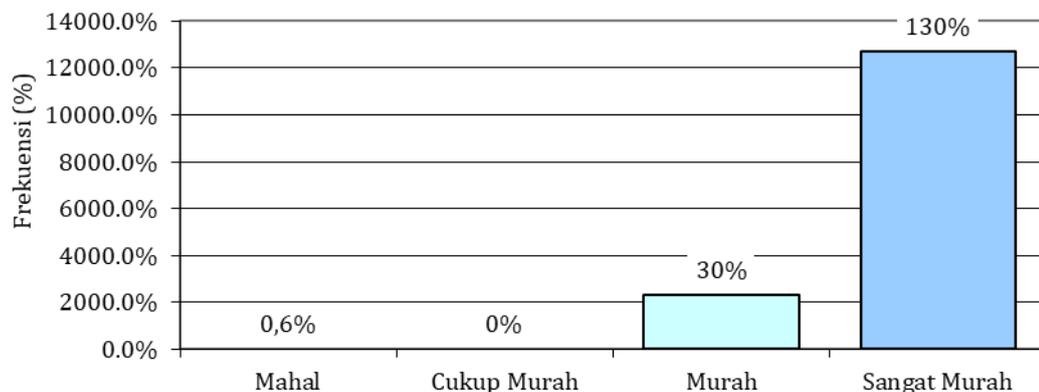
mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.40 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori 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 Bengkulu
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	130	130
2.	Murah	3	20	20
3.	Cukup Murah	2	0	0
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			150	150

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



Jawaban Responden

Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

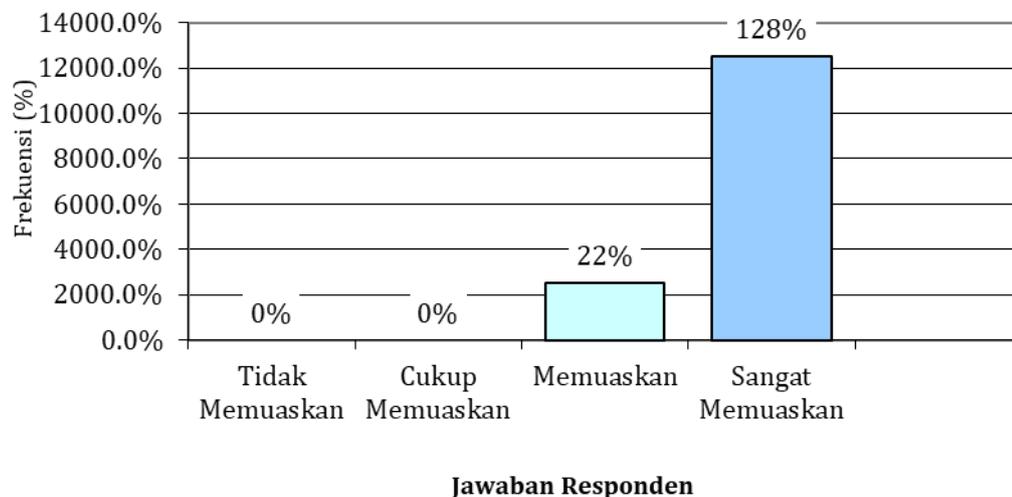
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.23 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori 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 Memuaskan	4	128	128
2.	Memuaskan	3	22	22
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			150	150

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

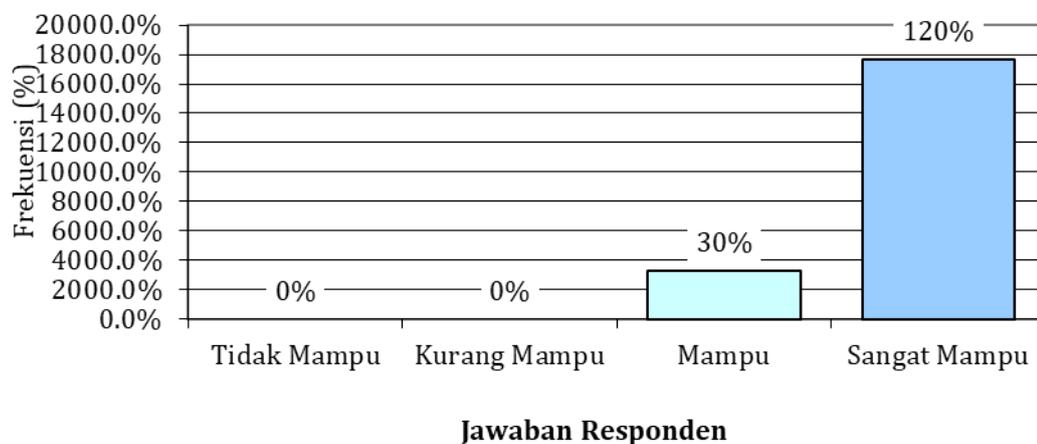
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,17 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 Mampu	4	120	120
2.	Mampu	3	30	30
3.	Kurang Mampu	2	0	0
4.	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			150	100,0

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

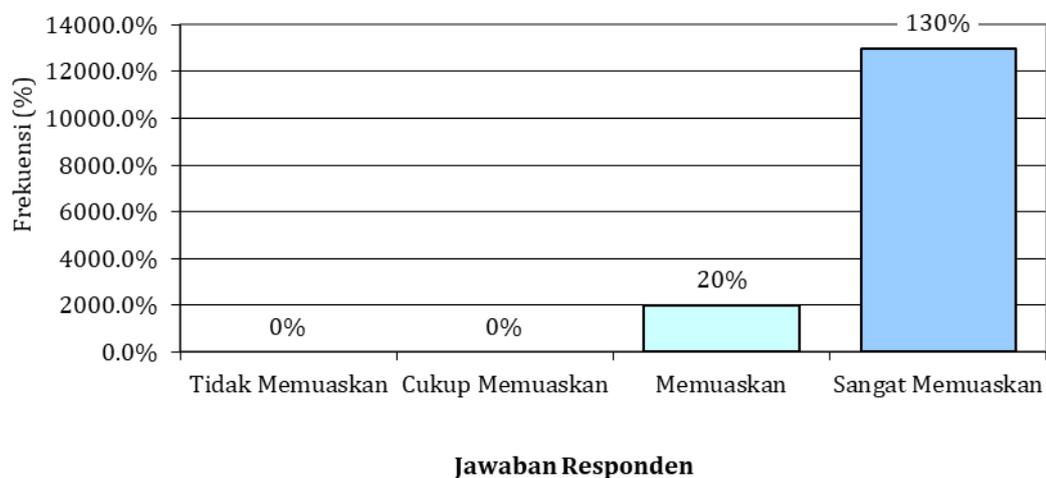
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,49 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori 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 Baik	4	130	130
2.	Baik	3	20	20
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			150	150

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

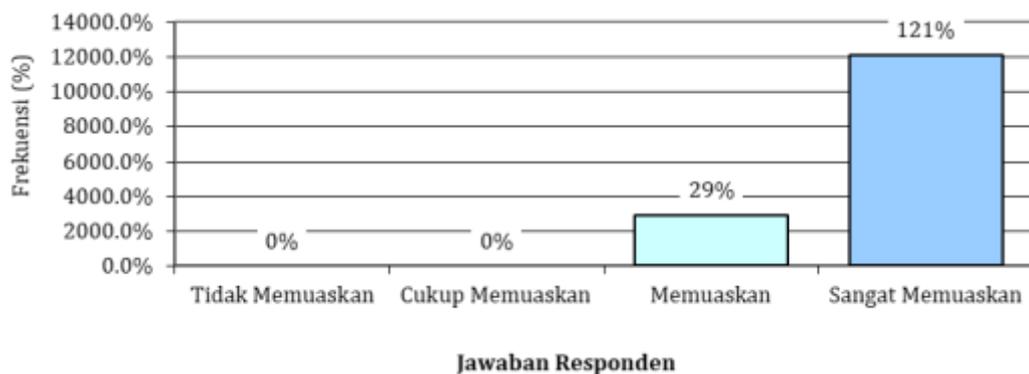
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,27 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori 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 Memuaskan	4	121	121
2.	Memuaskan	3	29	29
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			150	150

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

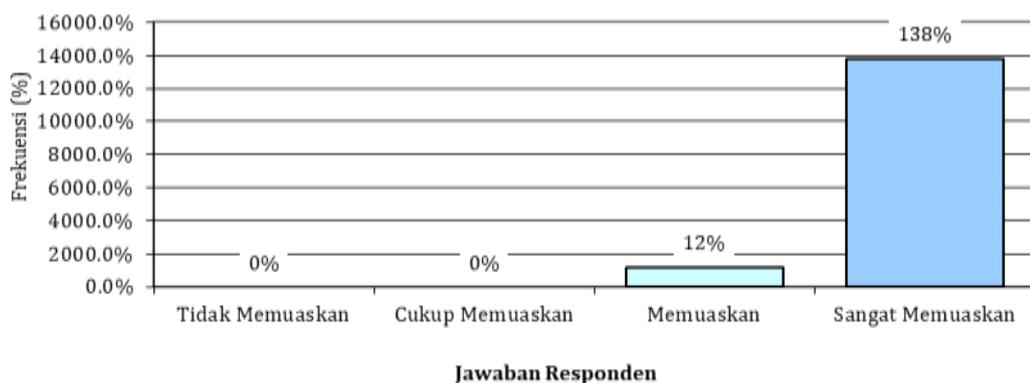
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,57 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 Baik	4	138	138
2.	Baik	3	12	12
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			150	150

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. cukup prasarana (sarana rokok harus diletakkan secara khusus aja).
2. Tidak ada saran
3. Tidak ada saran
4. Agar pelayanan lebih ditingkatkan dan fasilitas untuk ditingkatkan seperti tempat parkir kendaraan, cctv.
5. terhadap angka2, terhadap tarif seyogyanya harus sudah ditentukan bukan merupakan negosiasi tinggi atau yang dibuat itu sudah merupakan standarisasi
6. Tidak ada saran
7. dalam kesalahan pembuatan yang diperbaiki mohon dimaklumi karena semua orang ada kesalahan dan terimakasih atas pelayanannya ramah senyuman ibadah
8. mungkin saran saya agar PN Bengkulu agak sedikit lebih melayani dengan ketentuan yang sudah ada, jangan memperlambat urusan
9. Tidak ada saran
10. kurang, ditingkatkan lagi, suasana masih terlalu ramai
11. Berikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat yang berurusan di PN ini terutama masyarakat semoga PN Bengkulu tetap jaya selalu
12. semuanya sudah baik dan perlu ditingkatkan sesuai dengan waktu dan keadaan
13. semoga bisa lebih cepat dalam proses adm serta penyelesaiannya
14. mudah kabupaten Bengkulu lebih maju dan pelayanan lebih baik, amin
15. pelayanan sudah baik dapat dijaga dengan baik
16. semua sudah berjalan dengan baik namun disetiap hal perlu adanya peningkatan pelayanan yang lebih mengarah kepada pelayanan publik yang lebih baik terutama kepuasan pelayanan masyarakat kecil dan miskin

17. Tidak ada saran
18. pelayanan sangat baik tolong dipertahankan dengan ada perubahan untuk kabupaten bengkalis
19. perlu penambahan personil dan penambahan peralatan penunjang kegiatan operasional
20. tingkatkan pelayanan dengan sistem kerja cepat dan tepat
21. mohon sediakan ruang tunggu yang lebih baik
22. mohon dipertahankan tingkat pelayanannya
23. segala informasi agar dapat diakses sampai kepedesaan sehingga masyarakat desa paham dan cepat dapat informasi yang aktual
24. Tidak ada saran
25. Tidak ada saran
26. Tidak ada saran
27. menurut kami semuanya udah cukup baik dan memuaskan
28. Tidak ada saran
29. agar terus bisa memberi kemudahan dalam setiap pelayanan publik
30. mohon pembangunan gedung PN dibesarkan lagi
31. cukup bagus tingkatkan lagi kinerja da pelayanan agar setiap kepentingan dapat terlaksana dengan baik
32. Tidak ada saran
33. Mantap
34. mohon tingkatkan fasilitas tamu yang mau pengurusan trims
35. perlu peningkatan dan kedisiplinan dalam melayani masyarakat
36. pelayanan udah bagus perlu peningkatan
37. mudah-mudahan pelayanan yang diberikan kepada kami sebagai warga masyarakat bengkalis hendaknya pelayanan yang baik ini tetap dipertahankan
38. kedepan lebih baik lagi
39. cukup mempertahankan atau kalau bisa melebihi tingkat kualitas pelayanan saat ini
40. perlu media informasi digital yang dapat diketahui oleh pengunjung terhadap informasi pengurusan atau perkara

41. tetap jaga keramahan, kepiawaian dalam bertugas
42. Tidak ada saran
43. semoga pn bengkalis kedepannya lebih baik dan sukses
44. mudah2an apa yang baik dapat ditingkatkan lagi, dipertahankan
45. bekerjanya dengan sebaik-baiknya
46. Tidak ada saran
47. segala apa yang merupakan masukan yang disampaikan oleh masyarakat jadikanlah sebagai evaluasi dan sekaligus dapat introspeksi agar kinerja dan pelayanan kedepan
48. himbauan dan harapan kami agar sebisamungkin pelayanan terhadap masyarakat terkait hukum disesuaikan peraturan dan UUD yang berlaku
49. tingkatkan pelayanan dalam sistem pengadilan untuk mewujudkan masyarakat bengkalis lebih baik
50. berharap agar bisa mempertahankan mutu pelayanan dan ditingkatkan
51. jadikan PN bengkalis sebagai pusat pengadilan yang menunjukkan masyarakat yang madani terarah, transparan dan dapat dipercaya oleh seluruh masyarakat bengkalis dan seluruh bangsa indonesia
52. pada jam kantor kiranya diharapkan pegawai siap ditempat/dikantor untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat
53. untuk pelayanan di PN bengkalis sangat baik untuk itu kami sarankan agar dapat meningkatkan kinerja di PN bengkalis lebih baik lagi
54. birokrasi yang jujur, amanah tidak korupsi/pungli berpedoman kepada Allah swt. Bisa melayani seluruh masyarakat baik golongan bawah maupun masyarakat atas
55. pelayanan yang sekarang ini sudah cukup memuaskan dan alhamdulillah tapi bagi orang tentu itu semua tidak luput dari kekurangan
56. tetap memberikan pelayanan masyarakat sesuai aturan dan kondisi yang dibutuhkan tanpa harus melanggar etika
57. agar kedepannya dalam segala hal bisa lebih baik lagi dan ditingkatkan
58. agar lebih mempermudah dari segala segi administrasi

59. arus mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan oleh atasan atau pimpinan PN bengkalis
60. perluasan gedung dan penataan ruang yang lebih luas supaya yang lagi sidang tidak terganggu dengan yang lagi berurusan
61. menyediakan pendingin ruangan di lobby
62. agar lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
63. agar dimeja tamu ada pendingin udara
64. Tidak ada saran
65. kami harap sidang lebih tepat waktu
66. Tidak ada saran
67. Tidak ada saran
68. supaya ada pendingin udara dimeja pengaduan tamu
69. Tidak ada saran
70. lebih ditingkatkan lagi pelayanannya terutama untuk para hakim, lebih disiplin lagi terhadap waktu
71. Tidak ada saran
72. Tidak ada saran
73. jam persidangan sesuaikan dengan surat panggilan
74. Tidak ada saran
75. supaya kedepan lebih baik lagi
76. Tidak ada saran
77. udah cukup baik dan cukup memuaskan lebih kedepan lebih baik lagi
78. Tidak ada saran
79. Tidak ada saran
80. tingkatkan lagi kedepannya
81. Tidak ada saran
82. supaya hakim lebih tepat waktu bersidang
83. pelayanan sudah bagus, tingkatkan lagi
84. Tidak ada saran
85. Tidak ada saran

86. Tidak ada saran
87. petugas meja informasi agar lebih ramah
88. tempat parkir terbatas
89. ruang merokok terlalu jauh
90. Tidak ada saran
91. Tidak ada saran
92. ruang tunggu agar lebih nyaman
93. Tidak ada saran
94. Tidak ada saran
95. Tidak ada saran
96. informasi tilang terlambat ditempel
97. Kursi ruang tunggu kurang nyaman
98. Tidak ada saran
99. Tidak ada saran
100. Tingkatkan lagi pelayannya
101. Semoga tetap seperti ini
102. Tingkatkan lagi pelayanan
103. Tidak ada saran
104. Tidak ada saran
105. Tambah lagi tempat duduk
106. Tambah lagi parkir
107. Tidak ada saran
108. Tidak ada saran
109. Tidak ada saran
110. Tingkatkan lagi
111. Agar cepat masuk setelah istirahat
112. Terbaik
113. Tidak ada saran
114. Berikan senyum dan pelayanan terbaik
115. Semoga kami tetap nyaman

116. Pelayanan yang cepat
117. Biaya murah
118. Tidak ada saran
119. Tidak ada saran
120. Tingkatkan terus
121. Semoga tetap kompak
122. Tetap menjadi wilayah hukum yang baik bagi masyarakat awam
123. Tidak ada saran
124. Tingkatkan pelayanan
125. Pertahankan pelayanan yang nyaman
126. Tidak ada saran
127. Tetap pertahankan pelayanan
128. Tidak ada saran
129. Tidak ada saran
130. Tidak ada saran
131. Pertahankan terus
132. Tingkatkan lagi
133. Pelayanan terbaik
134. Tidak ada saran
135. Tidak ada saran
136. Tidak ada saran
137. Pertahankan pelayanan
138. Tingkatkan pelayanan
139. Biaya murah
140. Tingkatkan mutu pelayanan
141. Tidak ada saran
142. Tidak ada saran
143. Tidak ada saran
144. Tingkatkan terus
145. Pelayanan cepat

146. Semoga pengadilan negeri Bengkulu selalu memberikan pelayanan terbaik
147. Tidak ada saran
148. Tidak ada saran
149. Kami nyaman masuk ke pengadilan, semoga tetap seperti ini
150. Tingkatkan terus pelayanan dan pertahankan kebersihan

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 Bengkulu sebesar **85.02 %** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bengkulu, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "PERSYARATAN " disusul ruang lingkup "PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN ", dan "PERILAKU PELAKSANA".

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Bengkalis Kelas II, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup, **produk spesifikasi** dan **Kompetensi Pelaksana**. Berdasarkan hasil survei ini, kelima ruang lingkup tersebut berada pada kategori 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 14 Tahun 2017 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.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

**PENGADILAN NEGERI BENGKALIS KELAS II**

Jl. Karimun No. 12 Bengkalis
Telp/Fax. (0766) 21031, 22831

Nomor Kuesioner : (diisi petugas)

DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI BENGKALIS

Kepada Yth.
**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Bengkalis**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Bengkalis; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bengkalis, Desember 2019

Tim Survei

Tanggal survei :

Jam Survei : 08.00 – 12.00
 13.00 – 17.00**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi :
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir: 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
2. SD 6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri 6. Pedagang
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya:

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bpk/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PNBengkalis?	a. angat Mudah b. udah c. ukup Mudah d. ulit
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PNBengkalis?	a. angat Baik b. aik c. ukup Baik

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
			d. tidak Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PNBengkalis.	a. sangat Cepat b. cepat c. cukup Cepat d. lambat/lama
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PNBengkalis?	a. sangat Murah b. murah c. cukup Murah d. mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PNBengkalis?	a. sangat memuaskan b. memuaskan c. cukup Memuaskan d. tidak Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PNBengkalis?	a. sangat Mampu b. mampu c. kurang Mampu d. tidak Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PNBengkalis dalam memberikan pelayanan?	a. sangat Baik b. baik c. cukup Baik d. tidak Baik
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PNBengkalis	a. sangat Memuaskan b. memuaskan

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
		dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	c. cukup Memuaskan d. tidak memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PNBengkalis?	a. sangat Baik b. baik c. cukup Baik d. tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar PNBengkalis bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:
