LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI PENGADILAN NEGERI REMBANG
(PERIODE JANUARI – JUNI 2020)

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017
Tentang
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

PENGADILAN NEGERI REMBANG
KABUPATEN REMBANG, JAWA TENGAH

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI REMBANG
(Periode Januari – Juni 2020)

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Rembang
Pada Hari Selasa, 30 Juni 2020

Ketua Tim Survei,	**Penanggung Jawab Tim Survei,**
Dewi Indarwati, S.H	**Victorman T. M, A.Md., S.H**
Management Representative	**Ketua Tim Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri Rembang**
Silfi Yanti Zulfia, S.H., M.H	**Tiwik, S.H., M.Hum**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Mahkamah Agung sangat membutuhkan informasi dari Pengadilan Negeri Rembang secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Rembang kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Rembang mengadakan survey ini. Survey ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survey ini meminta pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Rembang, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survey dan laporan survey ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, dapat digunakan sebagai tolak ukur lembaga setingkat Mahkamah Agung serta jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Rembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Rembang.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Rembang, 30 Juni 2020

Tim Survey

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv

BAB I . PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Tujuan dan Sasaran 2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan 3
D. Tahapan Pelaksanaan 3

BAB II. METODOLOGI PENELITIAN 4

A. Teknik Pengumpulan Data 4
B. Variabel Pengukuran SKM 4
C. Teknik Analisis Data 5

BAB III. PROFIL RESPONDEN 6

A. Umur 6
B. Jenis Kelamin 6
C. Pendidikan Terakhir 7
D. Pekerjaan Utama 7

BAB IV. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) 9

A. Persyaratan 10
B. Prosedur Pelayanan 10
C. Waktu Pelayanan 11
D. Biaya/Tarif 12
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 12
F. Kompetensi Pelaksana 13
G. Perilaku Pelaksana 13
H. Sarana dan Prasarana 14
I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 15

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 16

A. Kesimpulan..... 16
B. Rekomendasi..... 17

RUJUKAN..... 18

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 19

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri Rembang 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.

Memberikan pelayanan khususnya dibidang hukum merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pengadilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi semakin rumit dan kompleks. Meskipun fungsi utama pengadilan 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 pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pengadilan 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 pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Hal tersebut telah disadari oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI yang telah mencanangkan program akreditasi penjaminan mutu di pengadilan seperti telah tertuang pada surat Surat Dirjen Badilum MA RI Nomor 136/DJU/OT01.3/1/2016 tanggal 18 Januari 2016 tentang Akreditasi di Lingkungan Badan Peradilan Umum. Sebagai salah satu syarat untuk tercapainya akreditasi penjaminan mutu sebagai pengadilan yang berkualitas (ICPE) yaitu dengan mengadakan survey kepuasan masyarakat sebagai pedomannya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam rangka pelaksanaan mewujudkan Akreditasi Penjaminan Mutu. Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI menerbitkan Surat Nomor 520/DJU/PS02/4/2016 tanggal 13 April 2016 tentang Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Nomor 608/DJU/PS02/5/2016 tanggal 4 Mei 2016 tentang hasil survey indeks kepuasan masyarakat. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai.

B. Tujuan dan Sasaran

Survey kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Rembang. Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survey kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Rembang ini dilaksanakan pada bulan Januari-Juni 2020

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Rembang, antara lain:

1. Tim survey menentukan metode survey, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survey membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survey mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survey.
4. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survey dan diserahkan kepada tim survey.
6. Tim survey memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survey mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II
METODOLOGI PENELITIAN

A. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Rembang, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey 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.

C. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survey kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Rembang ini digunakan analisis statistik deskriptif.

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

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

NILAI PRESEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	17>	3	2
2	18-29	43	28,6
3	30-39	54	36
4	40-49	27	18
5	50-59	19	12,6
6	60>	4	2,6
	Jumlah	150	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 30-39 tahun (36%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	87	58
2	Perempuan	63	42
	Jumlah	150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (58 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0
2	SMP	5	3,33
3	SLTA	78	52
4	Diploma	13	8,66
5	S1	48	32
6	Pasca Sarjana	6	4
	Jumlah	150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 78 orang (52 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	20	13,3
2	TNI/POLRI	11	7,3
3	Swasta	64	42,6
4	Wiraswasta	29	19,3
5	Petani/ Nelayan	7	4,66
6	Advokat	8	5,33
7	Pelajar/Mahasiswa	8	5,33
8	Lain-lain	3	2

Jumlah	150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Pegawai Swasta yaitu sebesar 64 orang (42,6 %).

BAB IV
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bendel angket. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Rembang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Rembang sebesar **90,11** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 – 100,00).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap 9 pertanyaan yang diajukan tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Rembang

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan Pengurusan suatu Pelayanan	3,56	Sangat Baik	**9**
2.	Prosedur Pelayanan	3,64	Sangat Baik	**1**
3.	Waktu Pelayanan	3,62	Sangat Baik	**4**
4.	Biaya/Tarif	3,62	Sangat Baik	**2**
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58	Sangat Baik	**8**
6.	Kompetensi Pelaksana	3,60	Sangat Baik	**5**
7.	Perilaku Pelaksana	3,58	Sangat Baik	**6**
8.	Sarana dan Prasarana	3,58	Sangat Baik	**7**
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,62	Sangat Baik	**3**

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,56 berada pada interval skor 3,5324 s/d 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 PN Rembang:
Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0
2.	Kurang Mudah	2	0	0
3.	Mudah	3	65	43,33
4.	Sangat Mudah	4	85	56,66
		Jumlah	150	100,0

B. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,64 berada pada interval skor 3,5324 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 PN Rembang:
Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	53	35,33
4.	Sangat Sesuai	4	97	64,66
		Jumlah	150	100,0

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,62 berada pada interval skor 3,5324 s/d 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 PN Rembang
Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Jelas	1	0	0
2.	Kurang Jelas	2	0	0
3.	Jelas	3	57	38
4.	Sangat Jelas	4	93	62
		Jumlah	150	100,0

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 rerata skor sebesar 3,62 berada pada interval skor 3,5324 s/d 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 PN Rembang:
Biaya / Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	56	37,33
4.	Sangat Sesuai	4	94	62,66
		Jumlah	150	100,0

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 rerata skor sebesar 3,58 berada pada interval skor 3,5324 s/d 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 PN Rembang:
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Baik	1	0	0
2.	Kurang Baik	2	0	0
3.	Baik	3	63	42
4.	Sangat Baik	4	87	58
		Jumlah	150	100,0

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,60 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori *"sangat baik".* Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 12

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Rembang:
Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Mampu	1	0	0
2.	Kurang Mampu	2	0	0
3.	Mampu	3	59	39,33
4.	Sangat Mampu	4	91	60,66
		Jumlah	150	100,0

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,58 berada pada interval skor 3,5324 s/d 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 PN Rembang:
Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Ramah	1	0	0
2.	Kurang Ramah	2	0	0
3.	Ramah	3	62	41,33
4.	Sangat Ramah	4	88	58,66
		Jumlah	150	100,0

H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,58 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori *"sangat baik".* Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Rembang:
Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	63	42
4.	Sangat Sesuai	4	87	58
		Jumlah	150	100,0

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,62 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori *"sangat baik"*. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat 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 PN Rembang:
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Memuaskan	1	0	0
2.	Kurang Memuaskan	2	0	0
3.	Memuaskan	3	54	36
4.	Sangat Memuaskan	4	95	63,33
		Jumlah	150	100,0

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 Rembang sebesar **90,11** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK** (pada interval 88,31 – 100,00). Adapun kesimpulan pada masing-masing poin dari hasil survey adalah sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Rembang, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya,

diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Prosedur Pelayanan” disusul ruang lingkup “Biaya/Tarif”, dan “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan”.

B. Rekomendasi

Secara umum cukup banyak masukan atau rekomendasi dari responden, yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

1. Agar prosedur beracara di Pengadilan lebih dipermudah dan dipercepat
2. Agar Pengadilan meningkatkan kualitas pegawai yang melayani
3. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu;
4. Agar petugas selalu siap sedia di meja PTSP pada saat jam kerja;
5. Agar tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi;
6. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya;
7. Agar ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat bisa lebih diturunkan lagi;
8. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Rembang lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan;
9. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjutnya lebih ditingkatkan lagi.

PENGADILAN NEGERI REMBANG

RUJUKAN :

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Menerbitkan Surat Nomor 520/DJU/PS02/4/2016 tanggal 13 April 2016 tentang Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Nomor 608/DJU/PS02/5/2016 tanggal 4 Mei 2016 tentang hasil survey indeks kepuasan masyarakat.

LAMPIRAN-LAMPIRAN..

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI REMBANG

SEMESTER I TAHUN 2020

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PENGADILAN NEGERI REMBANG
90,11	**RESPONDEN** Jumlah : 150 Jenis kelamin : L:87 P:63 Pendidikan : SD : 0 SMP : 5 SLTA : 78 DIPLOMA : 13 S1 : 48 PASCA SARJANA : 6 Periode Survey : Januari – Juni 2020

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI

AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS

PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Tabel
RINGKASAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan Pengurusan suatu Pelayanan	3,56	Sangat Baik	**9**
2.	Prosedur Pelayanan	3,64	Sangat Baik	**1**
3.	Waktu Pelayanan	3,62	Sangat Baik	**4**
4.	Biaya/Tarif	3,62	Sangat Baik	**2**
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58	Sangat Baik	**8**
6.	Kompetensi Pelaksana	3,60	Sangat Baik	**5**
7.	Perilaku Pelaksana	3,58	Sangat Baik	**6**
8.	Sarana dan Prasarana	3,58	Sangat Baik	**7**
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,62	Sangat Baik	**3**

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA PENGADILAN NEGERI REMBANG KELAS II

Tanggal Survei: .....

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00

☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : ..... Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA ..... (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	Keterangan
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah	

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA PENGADILAN NEGERI REMBANG KELAS II

d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	

TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI ANDA DALAM SURVEI INI,

KAMI AKAN TERUS MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN YANG PRIMA ☺

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik