

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI CIBADAK KELAS I B**

**Berdasarkan**

**Surat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi  
Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014**

**Jo**

**Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MA-RI Tanggal 13 April 2016  
Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016**



**Disusun oleh:**

**TIM SURVEY KEPUASAN PENGGUNA  
PENGADILAN NEGERI CIBADAK KELAS I B**

**PENGADILAN NEGERI CIBADAK KELAS I B  
JUNI 2019**



## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI CIBADAK KELAS I B

Berdasarkan  
**Surat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi  
Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014**

Jo  
**Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MA-RI Tanggal 13 April 2016  
Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016**

Disahkan di

Pelabuhanratu, 29 Juni 2019

Management Representative

**DJOKO WIRYONO BUDHI SARWOKO, SH.**  
NIP. 19790127 200312 1 001

Ketua Tim Survey,

**YANI SOFYAN, SH.**

Ketua Tim Penjaminan Mutu  
Pengadilan Negeri Cibadak

**MATEUS SUKUSNO AJI, SH., M.Hum.**  
NIP. 19720430 199603 1 001

## **KATA PENGANTAR**

Dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Cibadak Kelas IB mengadakan survei berdasarkan Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016, yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Cibadak Kelas IB diambil dengan metode kuisioner. Indeks Kepuasan Masyarakat diartikan bahwa kepuasan pelanggan saat ini terkait kualitas pelayanan dapat dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan.

Pelaksanaan dan laporan survei ini, masih memerlukan masukan berupa kritik dan saran agar ke depan pelaksanaan dan laporan survei dapat lebih baik lagi sehingga bermanfaat bagi berbagai pihak, di satu sisi bermanfaat bagi segenap warga Pengadilan Negeri Cibadak Kelas IB dan di sisi lain bermanfaat bagi masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Cibadak Kelas IB.

Terima kasih.

Palabuhanratu, Juni 2019

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR DIAGRAM.....	v
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.....	3
A. Metode Survei.....	3
B. Teknik Pengumpulan Data .....	3
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data .....	4
BAB III PROFIL RESPONDEN .....	5
A. Umur.....	5
B. Jenis Kelamin.....	5
C. Pendidikan Terakhir .....	5
D. Pekerjaan Utama .....	6
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN .....	7
A. Persyaratan .....	7
B. Prosedur .....	8
C. Waktu Pelayanan .....	9
D. Biaya/Tarif .....	10
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	11
F. Kompetensi Pelaksana.....	12
G. Perilaku Pelaksana .....	14
H. Maklumat Pelayanan.....	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	16
J. Hasil Survey Kualitatif .....	17
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	18
A. Kesimpulan.....	18
B. Rekomendasi.....	18
RUJUKAN .....	18
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan .....	4
Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	5
Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	5
Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	5
Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	6
Tabel 6. Rerata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Cibadak Kelas IB .....	7
Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibadak Kelas IB Ruang Lingkup Persyaratan.....	8
Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibadak Kelas IB Ruang Lingkup Prosedur .....	9
Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Cibadak Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan .....	10
Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Biaya/Tarif .....	11
Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	12
Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana .....	13
Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	14
Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan.....	15
Tabel 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Persyaratan .....	8
Diagram 2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Prosedur .....	9
Diagram 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan .....	10
Diagram 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Biaya/Tarif .....	11
Diagram 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	12
Diagram 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana .....	13
Diagram 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	14
Diagram 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan.....	15
..	
Diagram 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik, badan peradilan, termasuk lembaga peradilan umum, saat ini dituntut melayani secara maksimal pencari masyarakat pengguna pengadilan. Harus diakui, saat ini pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga peradilan umum belum memenuhi ekspektasi atau harapan masyarakat pencari keadilan secara maksimal.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan badan peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun wibawanya melalui berbagai kebijakan pembaruan demi terwujudnya peradilan yang agung. Arah kebijakan Mahkamah Agung Republik Indonesia tertuang secara tegas dan eksplisit di dalam Cetak Biru (*Blue print*) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Di dalam Cetak Biru ini, sudah tegas ditetapkan visi dan misi badan peradilan sebagai acuan dan landasan utama bagi lembaga peradilan dalam mewujudkan harapannya tadi.

Salah satu strategi Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam upaya mewujudkan harapan dan cita-cita itu adalah mereformasi birokrasi di lingkungan badan peradilan umum, Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia, telah dan sedang mengakreditasi setiap Satker yang ada di seluruh Indonesia, yang salah satu cara dan mekanisme untuk mengetahui sejauh mana ekspektasi masyarakat pencari keadilan telah terpenuhi atau belum adalah dengan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat pengguna pengadilan sebagaimana dimaksud dalam Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum, tanggal 13 April 2016 Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016, dan diperbarui lagi dengan Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum, tanggal 5 Mei 2016, Nomor 608/DJU/PS.02/5/ 2016 yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk itu, Pengadilan Negeri Cibadak Kelas IB telah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat, dalam hal ini pengguna masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Cibadak Kelas IB yang didasarkan pada Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia, tanggal 13 April 2016 Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016, dan tanggal 5 Mei 2016, Nomor 608/DJU/PS.02/5/ 2016 tersebut.

## **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 CIBADAK 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 CIBADAK.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri CIBADAK.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri CIBADAK.

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri CIBADAK ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2019 .

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri CIBADAK, 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 mengkodek 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 Cibadak, antara lain pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, mahasiswa, dan masyarakat luas. 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 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 pemberi dan 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 Cibadak ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan Ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN CIBADAK 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	18-30	23	16
2	31-40	41	27
3	41-50	50	33
4	51-60	28	19
5	61>	8	5
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 41-50 tahun (33%).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	120	80
2	Perempuan	30	20
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	-	-
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (80%) .

#### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah		
2	SD	1	0,66
3	SMP	21	14
4	SLTA	70	46,66
5	Diploma	7	4,66
6	Sarjana	43	28,66
7	Pascasarjana	1	0,66
8	Tidak mencantumkan Pendidikan Terakhir	7	4,66
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan SLTA (46,66 %).

#### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	4	2,66
2	TNI/Polri	3	2
3	Pegawai Swasta	28	18,67
4	Wiraswasta/Usahawan	56	37,33
5	Petani/Nelayan	7	4,66
6	Pedagang	4	2,66
7	Pelajar/Mahasiswa	2	1,33
8	Lainnya	46	46
	Jumlah	150	30,67

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan utama wiraswasta (37,33%) .

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 (seratus lima puluh) angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri CIBADAK dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri CIBADAK sebesar 72,84 % berada pada kategori “Baik” Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu PN Cibadak Kelas IB yang telah ditetapkan sebesar 60%. Hasil tersebut sudah berada diatas sasaran mutu yang ditetapkan PN Cibadak Kelas IB.

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

Tabel 6. Rerata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Cibadak Kelas IB

No	Ruang Lingkup	Rerata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	2,97	B	5
2	Prosedur	2,98	B	3
3	Waktu Pelayanan	2,42	B	8
4	Biaya/Tarif	2,66	B	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,76	B	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,16	A	1
7	Perilaku Pelaksana	3,09	B	2
8	Maklumat Pelayanan	2.84	B	7
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,86	B	4

#### 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 2,97 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “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 PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	35	24
2	Mudah	3	77	51
3	Cukup Mudah	2	36	24
4	Tidak Mudah	1	2	1
Jumlah			150	100,00

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



Diagram 1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Persyaratan

## B. Prosedur

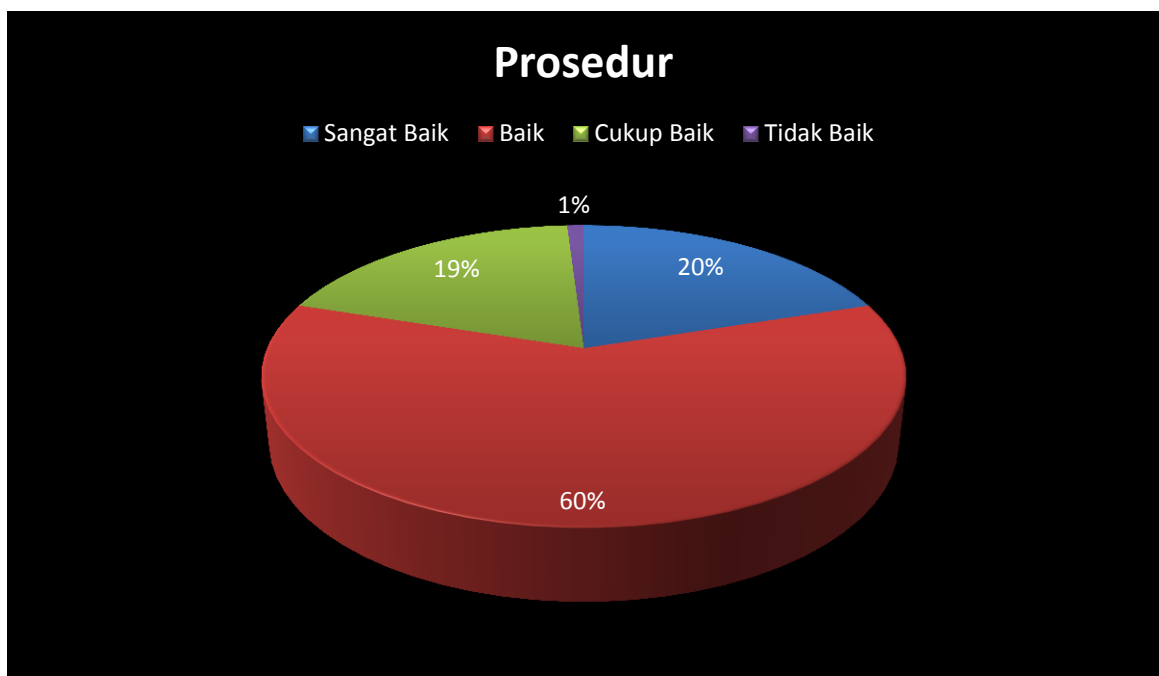
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,98 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	30	20
2	Baik	3	90	60
3	Cukup Baik	2	28	19
4	Tidak Baik	1	2	1
Jumlah			150	100

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



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 rerata skor sebesar 2,42 berada pada interval skor 1,76 s/d 2,50 kategori “Cukup”. 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 PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	14	9
2	Cepat	3	53	35
3	Cukup Cepat	2	64	43
4	Lambat/Lama	1	19	13
Jumlah			150	100

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

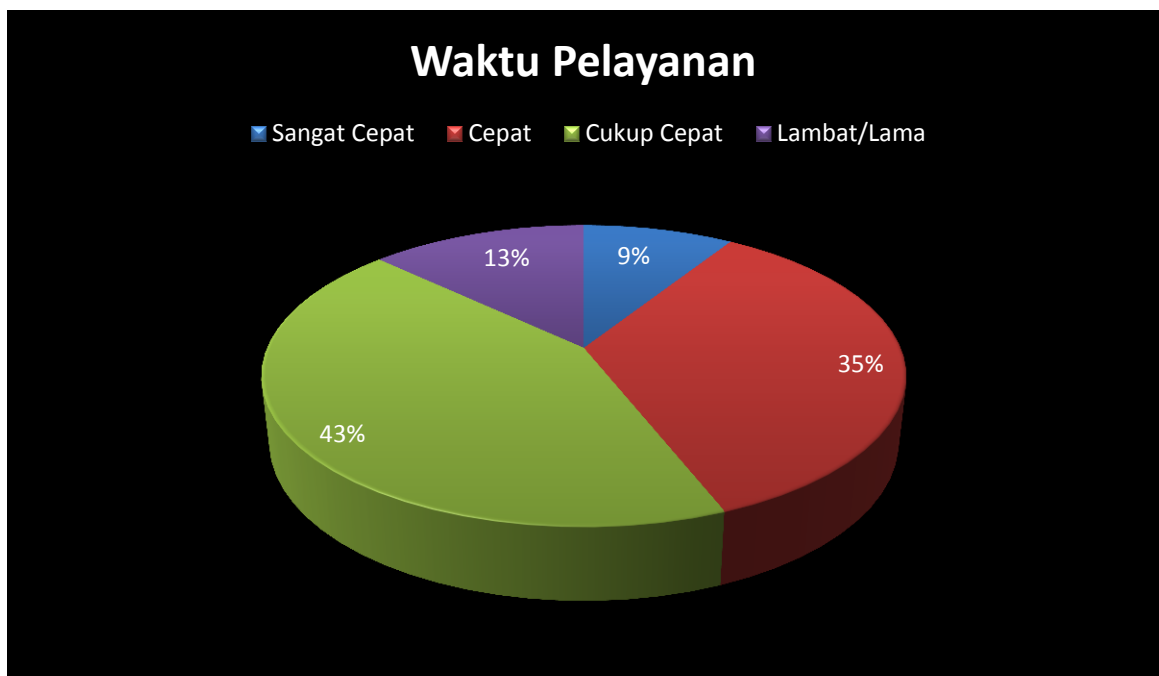


Diagram 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

#### 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 rerata skor sebesar 2.66 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "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 PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Murah	4	23	15
2	Murah	3	63	42
3	Cukup Murah	2	52	35
4	Mahal	1	12	8
Jumlah			150	100

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

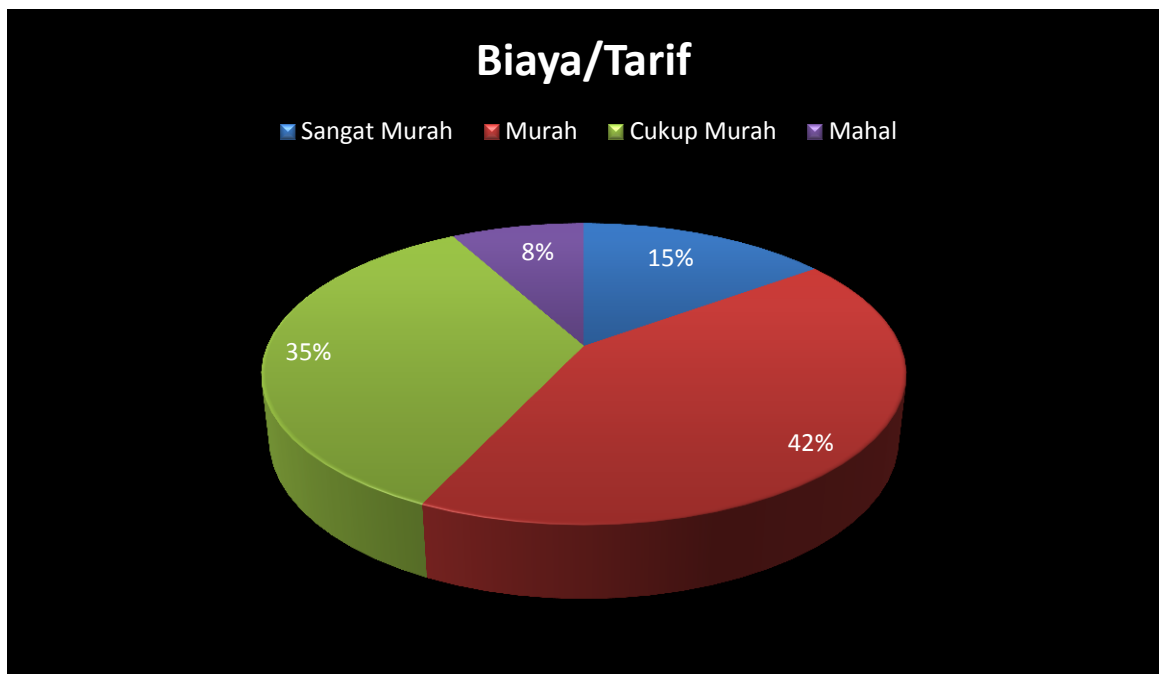


Diagram 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Biaya/Tarif

### 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 rerata skor sebesar 2,76 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “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 PN CIBADAK Kelas IB  
Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Memuaskan	4	12	8
2	Memuaskan	3	76	46
3	Cukup Memuaskan	2	63	42
4	Tidak Memuaskan	1	1	4
Jumlah			150	100,00

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

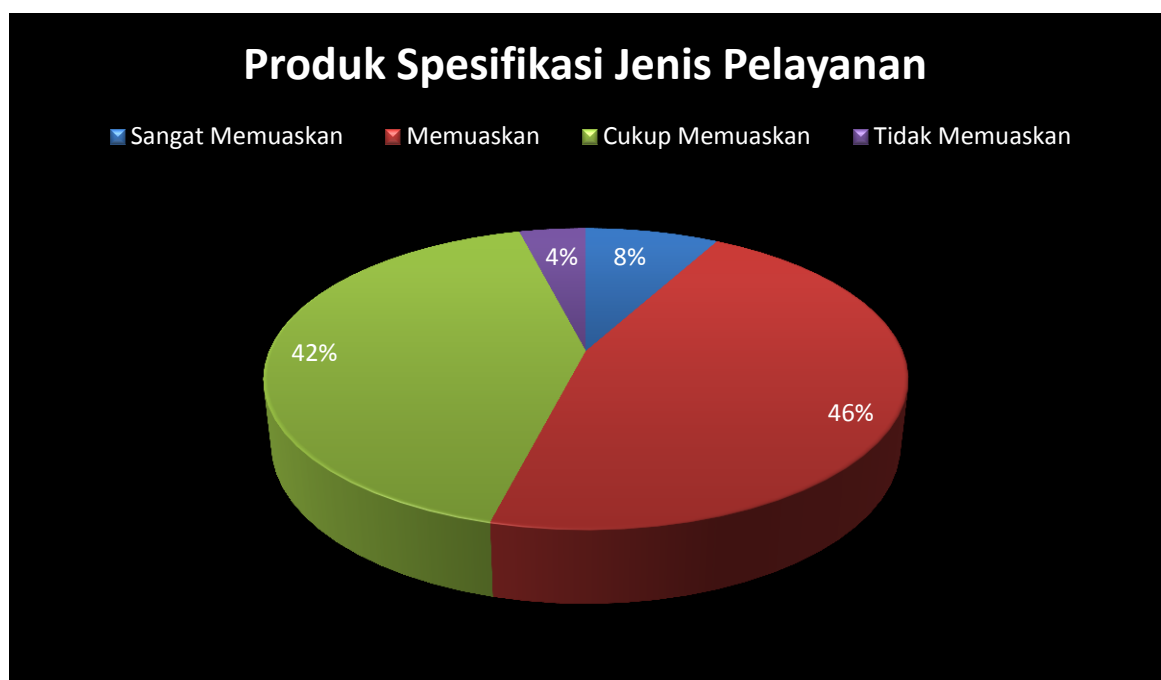


Diagram 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB  
Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,09 berada pada interval skor 2,51

s/d 3,25 kategori “Memuaskan”. 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 PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mampu	4	45	30
2	Mampu	3	85	57
3	Cukup Mampu	2	20	13
4	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			150	100,00

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



Diagram 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kelas IB CIBADAK Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

## G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,09 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “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 PN CIBADAK Kelas IB  
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	47	31
2	Baik	3	70	47
3	Cukup Baik	2	33	22
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			150	100,00

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



Diagram 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB  
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 rerata skor sebesar 2,84 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “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 PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Memuaskan	4	21	14
2	Memuaskan	3	84	56
3	Cukup Memuaskan	2	44	29
4	Tidak Memuaskan	1	1	1
Jumlah			1550	100

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

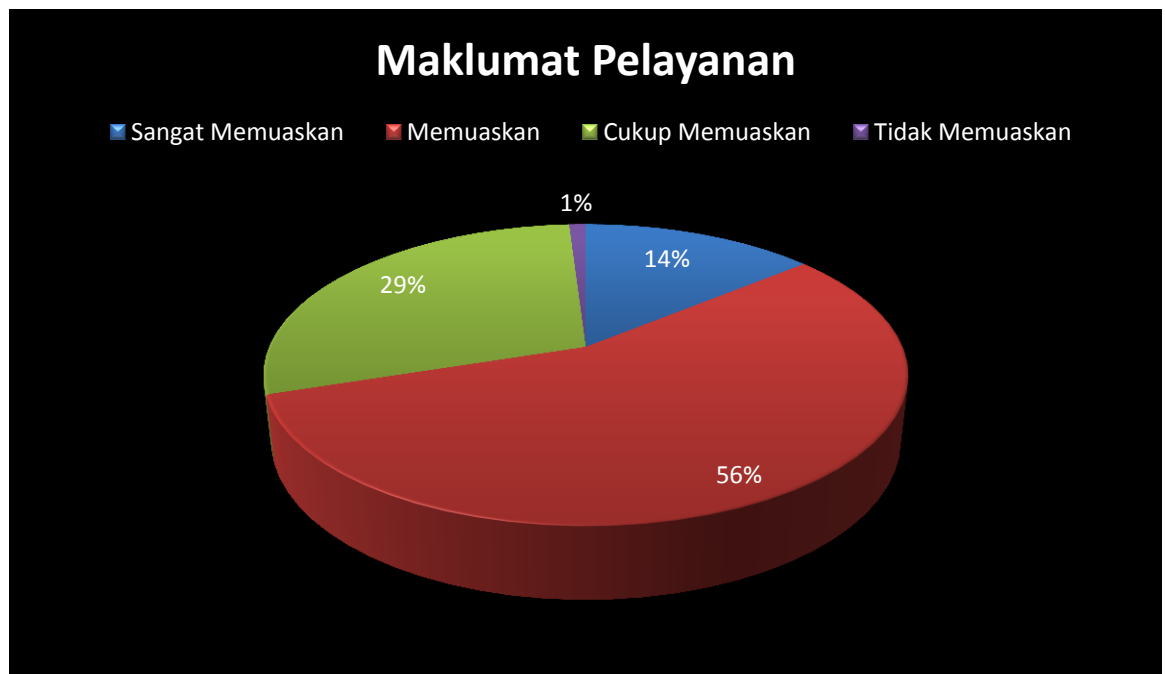


Diagram 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,86 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "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 PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	21	14
2	Baik	3	88	59
3	Cukup Baik	2	40	27
4	Tidak Baik	1	1	1
Jumlah			150	100

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

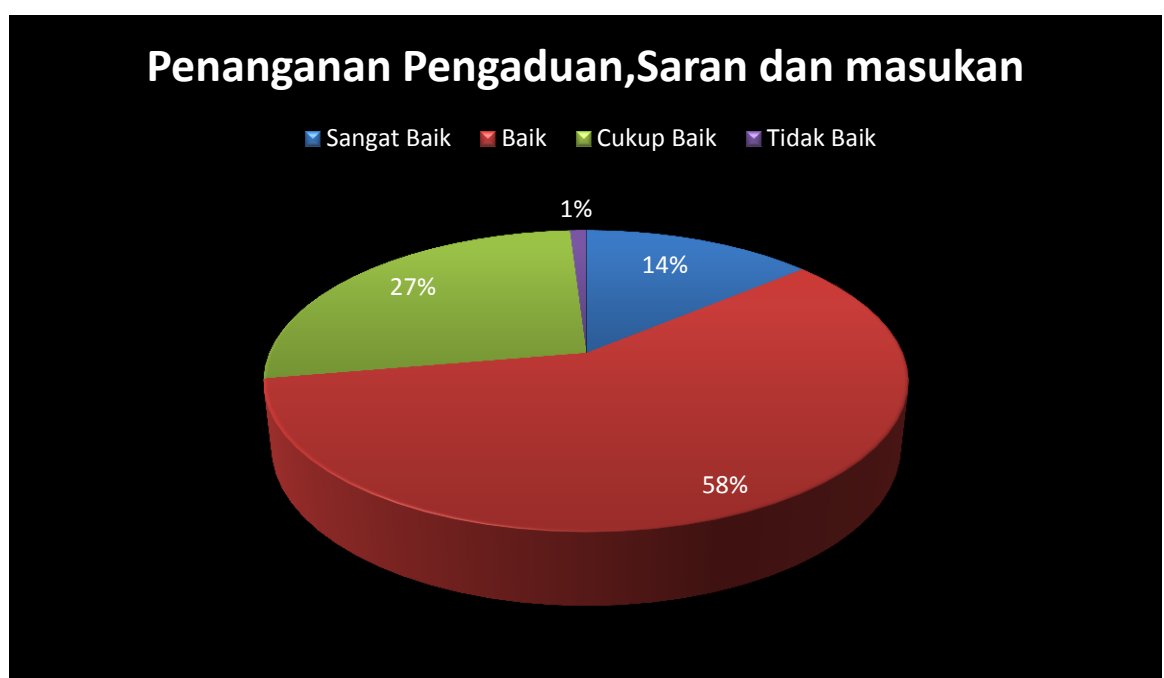


Diagram 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN CIBADAK Kelas IB Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## **J. Hasil Survey Kualitatif**

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini adalah hasil rangkuman yang diperoleh dari saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran dari responden yang telah dirangkum guna peningkatan kualitas pelayanan Pengadilan Negeri CIBADAK Kelas IB, antara lain:

1. Jadwal persidangan yang kadang-kadang masih ada yang tidak tepat waktu, namun hal ini disebabkan oleh faktor lambatnya hadir para pihak maupun Saksi-saksi dan termasuk Jaksa Penuntut Umum;
2. Kualitas minutasasi perkara perdata dan pidana perlu ditingkatkan.
3. Pemakaian no antrian untuk waktu sibuk pada saat pembuatan Surat Keterangan calon Kades.
4. Perlu membenahi dan melengkapi fasilitas fisik kantor, antara lain sarana tempat duduk di ruang tunggu yang belum memadai jumlahnya, keterlambatan isi ulang pada dispenser air di ruang tunggu (lobi PTSP), ruang peliputan Wartawan yang kurang memadai, termasuk perlunya AC di ruang tunggu pengunjung (lobi PTSP)
5. Perlu koordinasi pengadilan dengan Polres CIBADAK lebih ditingkatkan, khususnya dalam proses pemberian ijin-ijin sita.
6. Peningkatan Pelayanan terhadap masyarakat perlu ditingkatkan lagi agar tercipta pelayanan yang memuaskan dan professional.
7. Perlu adanya satpam atau bagian keamanan yang berjaga.
8. Perlunya koordinasi / sosialisasi lebih lanjut dengan POLRES dan Kejaksaan mengenai E-Tilang, karena masih banyak masyarakat datang ke Pengadilan untuk mengambil berkas tilang pada saat tanggal sidang.
9. Supaya halaman gedung pengadilan ditata sedemikian rupa sehingga terlihat asli dan sejuk.

Dari hasil survey tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Negeri CIBADAK Kelas IB masih perlu membenahi dirinya, khususnya menyangkut penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana yang sudah dirangkum di atas, agar gedung pengadilan dapat mencerminkan eksistensinya sebagai pengadilan negeri Cibadak kelas IB.

## **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 Cibadak sebesar 72.84 % dari target 60% dan berada pada kategori baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Cibadak, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “kompetensi pelaksana” disusul ruang lingkup “perilaku pelaksana”, dan “prosedur”.

#### **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kelas IB Cibadak, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan dan maklumat pelayanan. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik.

Ruang lingkup yang lain, seperti biaya/tarif, persyaratan, pelayanan pengaduan, saran dan masukan, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana dan juga perlu ditingkatkan.



Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :

- Penyelesaian perkara tepat waktu
- Tepat jadwal / materi persidangan
- Agar setiap Panitera Pengganti lebih memaksimalkan lagi penggunaan SIPP untuk proses penjadwalan penundaan Sidang

2. Untuk Bagian Umum :

- Pengadaan AC di Lobby
- Pengadaan isi ulang air minum di lobby agar selalu tersedia
- Adanya petugas security di lobi

3. Untuk Bagian Perdata :

- Untuk menekankan agar setiap Panitera Pengganti lebih bertanggungjawab lagi dalam menyelesaikan minutasasi (*One Day One Minut*)

4. Untuk Bagian Hukum :

- Senantiasa memelihara dan mengupdate data-data arsip di SIPP agar mudah diakses pengguna pengadilan.

5. Untuk bagian Pidana :

- Meningkatkan kordinasi dengan Kepolisian Resort CIBADAK, khususnya dalam hal ijin-ijin penyitaan atau penggeledahan dan Tilang

## RUJUKAN

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/ 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
4. Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar
5. Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.
6. Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

# LAMPIRAN



**KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI  
PENGADILAN NEGERI KELAS 1 B CIBADAK  
BERDASARKAN  
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
NOMOR 16 TAHUN 2014**

1. Isilah daftar pertanyaan di bawah ini dengan jujur dengan cara menyilang (X) di huruf jawaban.
2. Jawaban saudara akan bersifat rahasia dan menjadi bagian dari evaluasi.

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :  
(harap diisi agar menjaga kevalidan dari kuisisioner ini)
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. Pascasarjana (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:  
.....

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PN CIBADAK?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2	<b>Prosedur</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PN CIBADAK?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3	<b>Waktu Pelayanan</b>	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN CIBADAK?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/Lama
4	<b>Biaya/Tarif</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
		memperoleh pelayanan di PN CIBADAK?	d. Mahal
5	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PN CIBADAK?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PN CIBADAK?	a. Sangat Mampu b. Mampu c. Kurang Mampu d. Tidak Mampu
7	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PN CIBADAK dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8	<b>Maklumat Pelayanan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PN CIBADAK dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PN CIBADAK?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan **SARAN-SARAN PERBAIKAN**, agar Pengadilan Negeri CIBADAK bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---



---



---



---



---



---

