

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI BREBES PERIODE SEPTEMBER 2019 SAMPAI DENGAN FEBRUARI 2020

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



**PENGADILAN NEGERI BREBES
KABUPATEN BREBES, JAWA TENGAH
SEPTEMBER 2019**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI BREBES

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Brebes
Pada Hari Senin, 2 September 2019

Management Reprsentative,



Sri Sulastuti, S.H.
NIP. 19770924 200212 2 003

Ketua Tim Survei,



Sutriyono, SH
NIP. 19790718 200212 1 008

Ketua Pengadilan Negeri Brebes,



Edi Saputra Pelawi, SH, MH
NIP. 19670612 199403 1 007

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 Brebes 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 menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Brebes, 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 Brebes dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Brebes.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Brebes, 2 September 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	3
D. Tahapan Pelaksanaan	3
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. Jenis Kelamin	7
B. Pendidikan Terakhir	7
C. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	9
A. Persyaratan	10
B. Prosedur	11
C. Waktu Pelayanan	12
D. Biaya/Tarif	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	14
F. Kompetensi Pelaksana	15
G. Perilaku Pelaksana	16
H. Sarana dan Prasarana.....	17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18

J. Hasil Survei Kualitatif	19
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi	21
 RUJUKAN	 22
LAMPIRAN-LAMPIRAN	23

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan.....	6
2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	7
3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	8
5. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Brebes	9
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Persyaratan	10
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Prosedur	11
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	13
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	14
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	17
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	18
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Persyaratan	11
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Prosedur	12
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	13
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	14
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	17
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	18
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19

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

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Brebes ini dilaksanakan pada bulan Februari-Maret 2016.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Brebes, 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 mengkoding kuesioner, memasukkan jawawan 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 Brebes, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, 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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah alat penunjang pelayanan kepada masyarakat yang dimiliki Pengadilan Negeri Brebes.

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 Brebes ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, 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 Brebes 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. Jenis Kelamin

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	84	84
2	Perempuan	16	16
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (84 %).

B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	5	5
3	SMP	21	21
4	SMA	54	54
5	D3	2	2
6	S1	15	15
7	Pasca Sarjana	3	3
8	Tidak mencantumkan	0	0
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA sebanyak 54 orang (63 %).

C. Pekerjaan Utama

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	3	3
2	TNI	5	5
3	POLRI	0	0
4	SWASTA	12	12
5	WIRASWASTA	53	53
6	LAINNYA	27	27
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan sebagai wiraswasta (53 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Brebes dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Brebes sebesar **82.97%** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 81.26 s/d 100).

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

Tabel 5
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Brebes

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.40	Sangat Baik	3
2.	Prosedur	3.42	Sangat Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	3.06	Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3.20	Baik	8
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.36	Sangat Baik	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3.36	Sangat Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3.50	Sangat Baik	1
8.	Sarana dan Prasarana	3.34	Sangat Baik	6
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.23	Baik	7

A. Persyaratan

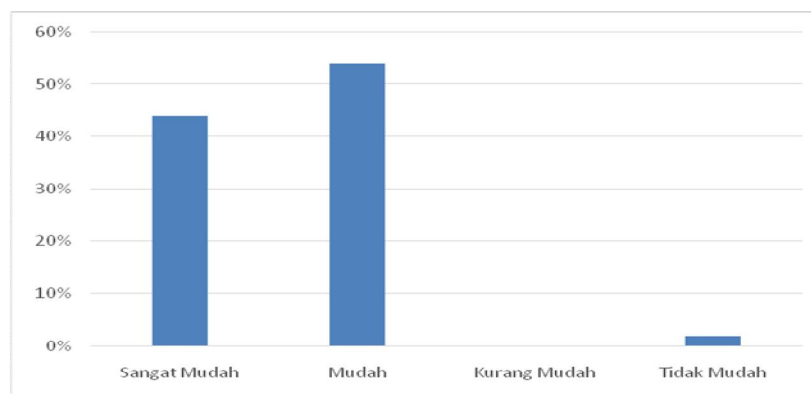
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.40 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	44	44
2.	Mudah	3	54	54
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	2	2
Jumlah			100	100

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

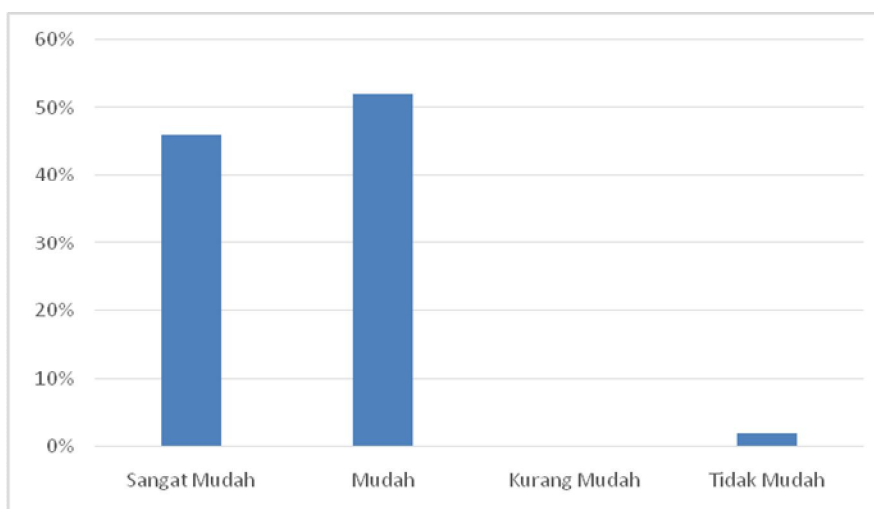
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,42 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	46	46
2.	Baik	3	52	52
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	2	2
Jumlah			100	100

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

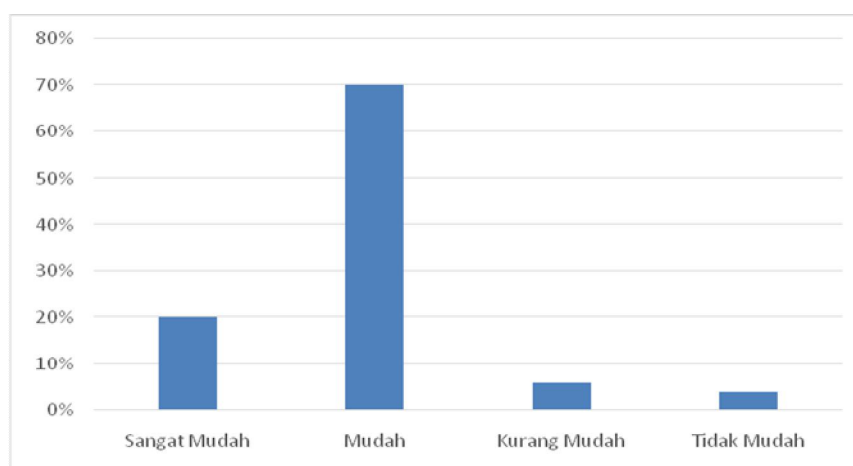
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,06 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	20	20
2.	Cepat	3	70	70
3.	Cukup Cepat	2	6	6
4.	Lambat	1	4	4
Jumlah			100	100,0

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

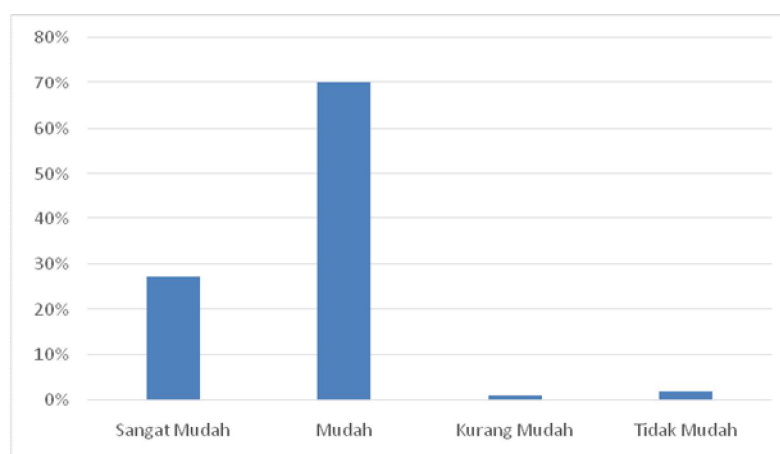
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,20 berada pada interval skor 2,51 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 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	27	27
2.	Murah	3	70	70
3.	Cukup Murah	2	1	1
4.	Mahal	1	3	3
Jumlah			100	100,0

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

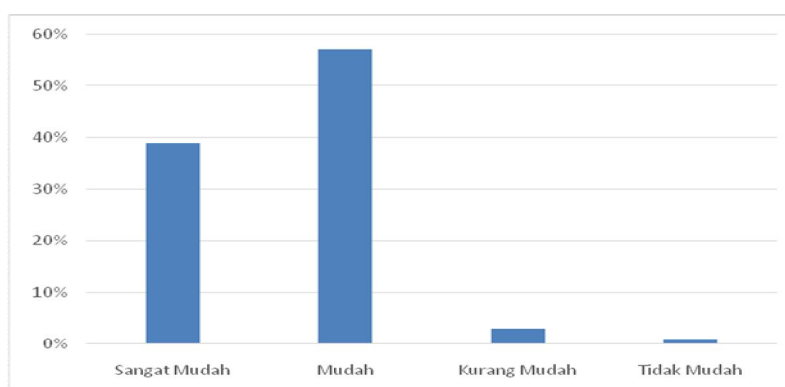
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,36 berada pada interval skor 3,26 s/d 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 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	39	39
2.	Memuaskan	3	57	57
3.	Cukup Memuaskan	2	3	3
4.	Tidak Memuaskan	1	1	1
Jumlah			100	100

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

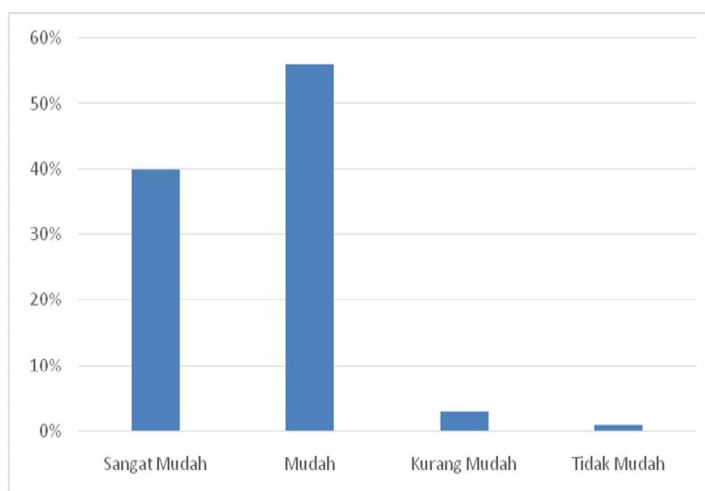
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,36 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	40	40
2.	Mampu	3	56	56
3.	Kurang Mampu	2	3	3
4.	Tidak Mampu	1	1	1
Jumlah			100	100

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

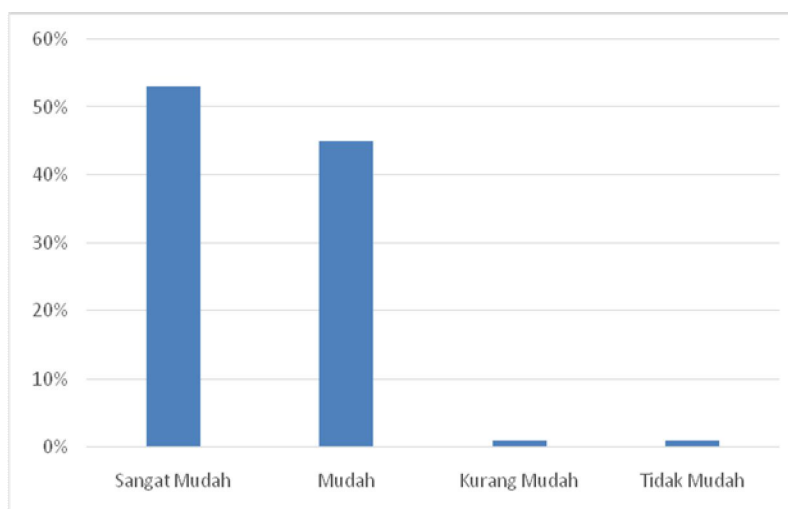
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,50 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	53	53
2.	Baik	3	45	45
3.	Cukup Baik	2	1	1
4.	Tidak Baik	1	1	1
Jumlah			100	100

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

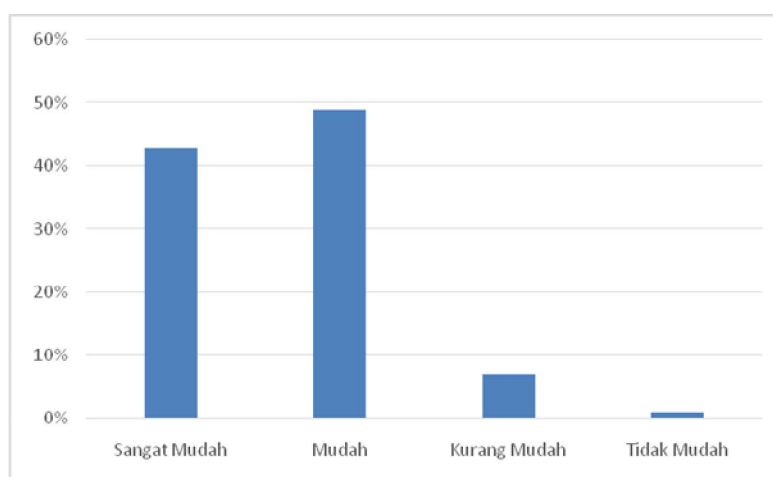
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,34 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	43	43
2.	Baik	3	49	49
3.	Cukup	2	7	7
4.	Buruk	1	1	1
Jumlah			100	100

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

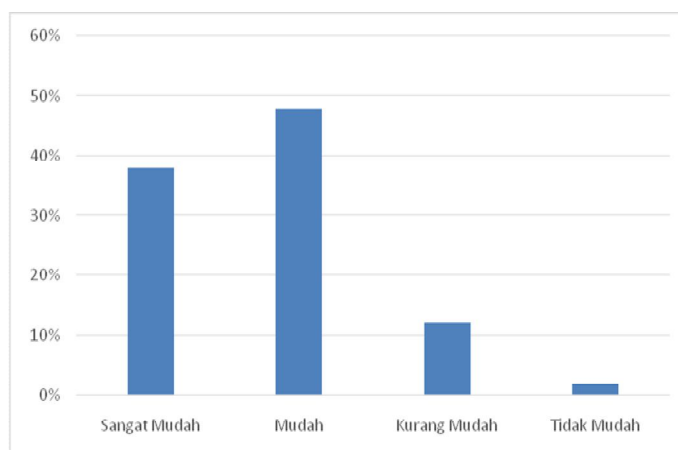
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,23 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,26 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	38	38
2.	Baik	3	48	48
3.	Cukup Baik	2	12	12
4.	Tidak Baik	1	2	2
Jumlah			100	100

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Brebes
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 PN Brebes, yang diusulkan responden, antara lain:

- Pelayanan agar dipercepat;
- Ruang tunggu agar ditambah;
- Dipermudah dalam persyaratan;
- Ruang tunggu lebih dibuat nyaman;

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 Brebes dengan sebesar **82.97%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81.26 s/d 100.00).

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Brebes, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "perilaku pelaksana" disusul ruang lingkup "Prosedur", dan "Persyaratan".

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Brebes, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Biaya/tarif** dan **Waktu Pelayanan**. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik.

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

1. Untuk Bagian Umum :
 - Ruang tunggu dibuat lebih nyaman dan lebih diperluas;
2. Untuk Bagian Perdata :
 - Dipermudah prosesnya agar lebih efektif dan efisien;
3. Untuk bagian Pidana :
 - Papan informasi pelaksanaan sidang lalu-lintas/pengambilan barang bukti;
4. Untuk bagian Hukum :
 - Adanya informasi persyaratan-persyaratan mengajukan surat keterangan;
 - Dipermudah dalam hal persyaratan;

RUJUKAN:

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

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB**

Tanggal Survei :


Jam Survei : 08.00 – 12.00 WIB 13.00 – 16.30 WIB**I. PROFIL**

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA

Jenis layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PN Brebes? a. Sangat Mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Sulit		2. Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PN Brebes? a. Sangat Baik b. Baik c. Kurang Baik d. Tidak Baik	
3. Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN Brebes? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Lambat/lama		4. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PN Brebes? a. Sangat Murah b. Murah c. Kurang Murah d. Mahal	
5. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PN Brebes? a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Kurang Memuaskan d. Tidak Memuaskan		6. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PN Brebes? a. Sangat Mampu b. Mampu c. Kurang Mampu d. Tidak Mampu	
7. Bagaimana sikap petugas/pegawai di PN Brebes dalam memberikan pelayanan? a. Sangat Baik b. Baik c. Kurang Baik d. Tidak Baik		8. bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Brebes? a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	
9. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PN Brebes? a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik			

ANALISIS DATA										
SURVEI KEPUASAN PENGGUNAAN LAYANAN PENGADILAN										
Periode Bulan September 2019 Sampai Dengan Bulan Februari 2020										
PENGADILAN NEGERI BREBES KELAS IB										
 JL. A. YANI NO.99 BREBES 52212 Telp. 671006 - 671796										
No Res	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Ket
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
6	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
13	3	4	3	4	4	3	4	4	2	
14	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
19	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	3	4	3	4	2	2	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
29	3	3	2	3	2	3	3	3	2	
30	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
36	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
37	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
38	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
41	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
42	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
46	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
47	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
48	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
49	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
52	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
56	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
59	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
60	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	1	1	3	3	3	2	3	
65	1	1	1	2	2	2	2	3	1	
66	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
67	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
68	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
70	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
73	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
74	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
75	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
77	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
78	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
79	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	3	1	3	2	3	3	3	2	

82	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
84	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
86	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
87	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
88	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
89	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
90	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
91	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
92	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
93	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
94	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
95	4	4	3	3	4	2	3	2	2	
96	4	4	3	3	4	2	3	2	2	
97	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	4	3	2	3	3	3	4	3	4	
100	3	4	2	3	4	3	4	4	4	
Jumlah	340	342	306	320	336	336	350	334	323	
NRR per RL	3.40	3.42	3.06	3.20	3.36	3.36	3.50	3.34	3.23	
NRR tertimbang	0.378	0.380	0.340	0.356	0.373	0.373	0.389	0.371	0.359	3.313
IKM UNIT PELAYANAN										82.97
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 kuisioner yang terisi									
NRR tertimbang	= NRR per ruang lingkup x (1/3)									
IKM UNIT PELAYANAN: 82,97										
Kategori: A (Sangat Baik)										
Metu 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							