

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS

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



**PENGADILAN NEGERI TANGERANG
KELAS 1 A KHUSUS
DESEMBER 2019**



LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI TANGERANG
KELAS 1 A KHUSUS**

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

Disahkan di Tangerang,
Pada Hari Senin, 02 Januari 2020

Quality Management Reprerentative

Ketua Tim Survei

SUPRPTI, S.H.,M.H.
Nip.196904261992122001

MARTHIN TURNIP, SH.,M.H.
Nip. 198203262001121001

**KETUAPENGADILAN NEGERI TANGERANG
KELAS 1 A KHUSUS**

MUHAMMAD DAMIS, SH.,MH.
Nip.196310251992121001

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 TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang Kelas 1 A Khusus, 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 TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS dan masyarakat pengguna layanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Tangerang, Desember 2019

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR 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. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	10
A. Persyaratan	11
B. Prosedur.....	12
C. Waktu Pelayanan	13
D. Biaya/Tarif	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	15
F. Kompetensi Pelaksana	17
G. Perilaku Pelaksana	18
H. Maklumat Pelayanan	19
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	20
J. Hasil Survey Kualitatif	21
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	24



A. Kesimpulan.....	24
B. Rekomendasi	25
RUJUKAN	26
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	27

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	8
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS.....	10
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PNTenggarongRuang Lingkup: Persyaratan	11
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Prosedur.....	12
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	13
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	15
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	16
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	17
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	18
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI	

TANGERANG Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	19
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	20

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tangerang Ruang Lingkup: Persyaratan	12
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Prosedur	13
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	14
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	15
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	16
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	17
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	19
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	20
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	21

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 public 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 TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS 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 TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif

dalam menyelenggarakan pelayanan publik di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS ini dilaksanakan pada bulan.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Tangerang, 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, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data
7. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah 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 TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS 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	31-50 THN	266	53.52%
2	51-65 THN	27	5.43%
3	< 30 THN	198	39.84%
4	>65 THN	6	1.21%
Jumlah		497	100.00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur sebanyak **266 (53.52%)**.

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	PRIA	335	67.40%
2	WANITA	162	32.60%
Jumlah		497	100.00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin **PRIA** sebanyak **335 (67.40%)**.

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	D3	79	15.90%
2	S1	168	33.80%
3	S2	28	5.63%
4	S3	1	0.20%
5	SD	3	0.60%
6	SMA	199	40.04%
7	SMP	18	3.62%
8	TDK SEKOLAH	1	0.20%
Jumlah		497	100.00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir **SMA** sebanyak **199 (40.04%)**.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	KARYAWAN	144	28.97%
2	LAINNYA	104	20.93%
3	PEDAGANG	9	1.81%
4	PENGACARA	61	12.27%
5	PETANI	6	1.21%
6	PNS	41	8.25%
7	POLRI	38	7.65%
8	TNI	7	1.41%
9	WIRASWASTA	87	17.50%

Jumlah	497	100.00%
--------	-----	---------

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama **KARYAWAN** sebanyak **144 (28.97%)**.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 497 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS sebesar **85.78%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval **81.26 s/d 100.00**). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS yang telah ditetapkan sebesar **70 %** Hasil tersebut sudah berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS.

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

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.430	SANGAT BAIK	3
2	Prosedur	3.400	SANGAT BAIK	7
3	Waktu Pelayanan	3.330	SANGAT BAIK	9
4	Biaya/Tarif	3.410	SANGAT BAIK	5
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.390	SANGAT BAIK	8

6	Kompetensi Pelaksana	3.410	SANGAT BAIK	4
7	Perilaku Pelaksana	3.450	SANGAT BAIK	2
8	Maklumat Pelayanan	3.400	SANGAT BAIK	6
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.640	SANGAT BAIK	1

A. Persyaratan

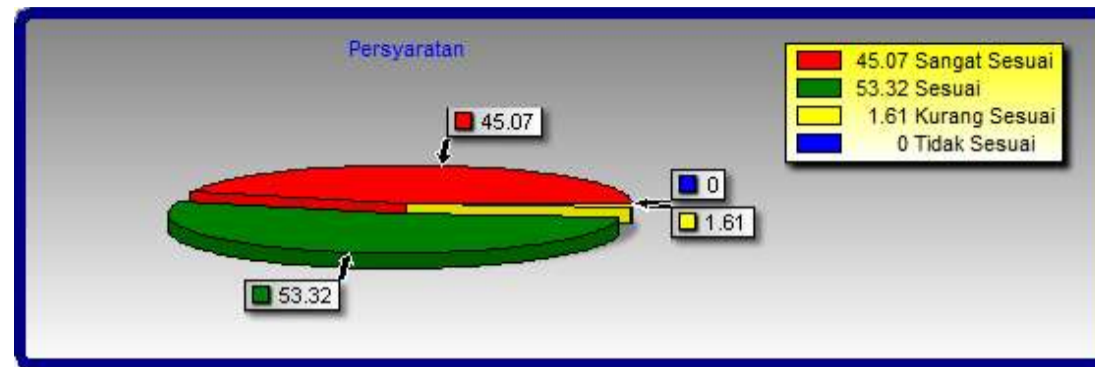
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.43** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Sesuai	4	224	45.07
2	Sesuai	3	265	53.32
3	Kurang Sesuai	2	8	1.61
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00
Jumlah			497	100.00%

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



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

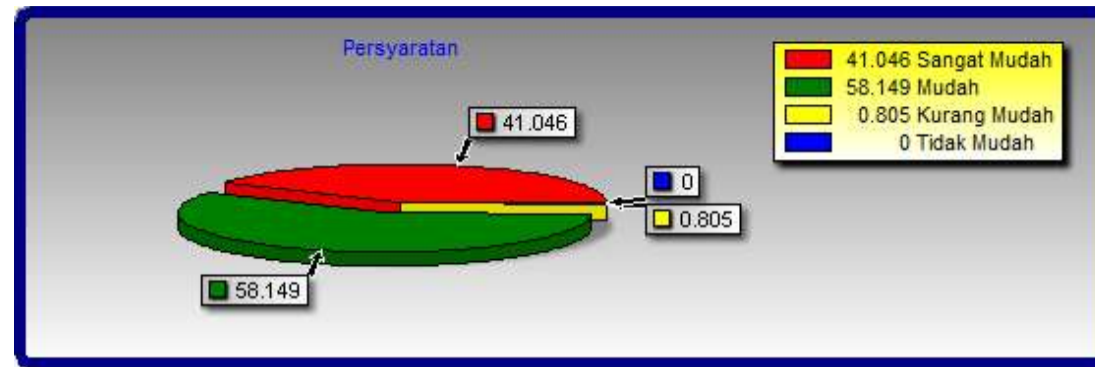
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.40** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori kurang baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN NEGERI TANGERANG
Ruang Lingkup: Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Mudah	4	204	41.05
2	Mudah	3	289	58.15
3	Kurang Mudah	2	4	0.80
4	Tidak Mudah	1	0	0.00
Jumlah			497	100.00%

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

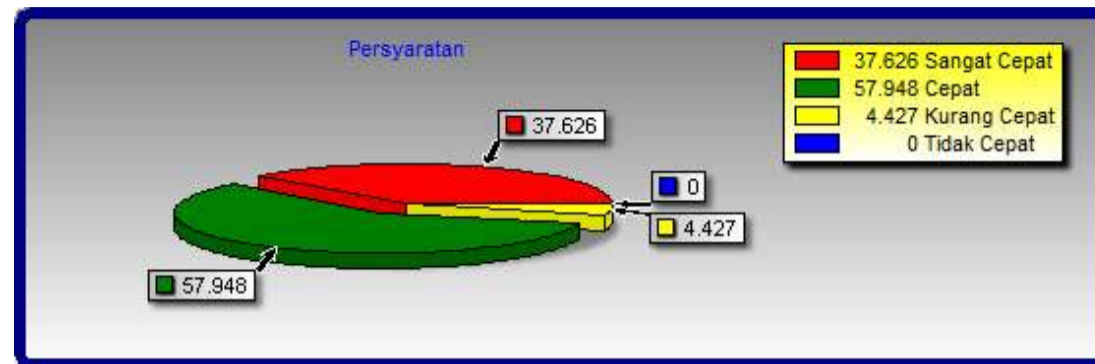
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.33** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Cepat	4	187	37.63
2	Cepat	3	288	57.95
3	Kurang Cepat	2	22	4.43
4	Tidak Cepat	1	0	0.00
Jumlah			497	100.00%

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

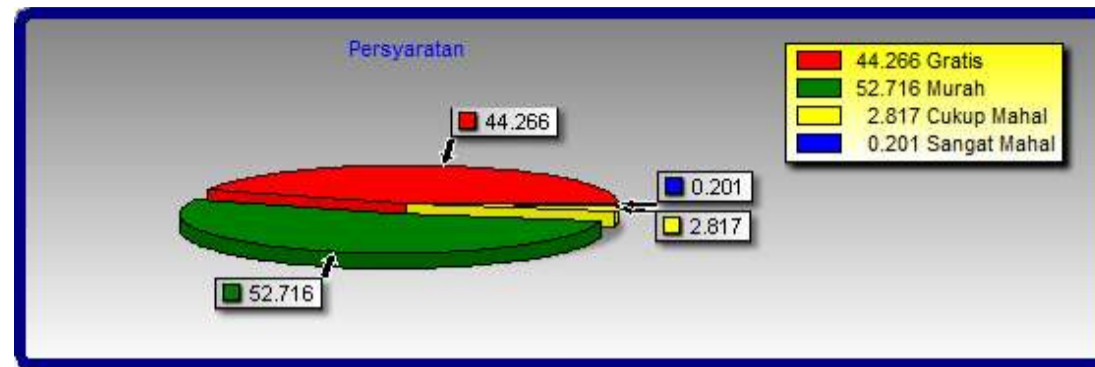
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.41** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Gratis	4	220	44.27
2	Murah	3	262	52.72
3	Cukup Mahal	2	14	2.82
4	Sangat Mahal	1	1	0.20
Jumlah			497	100.00%

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

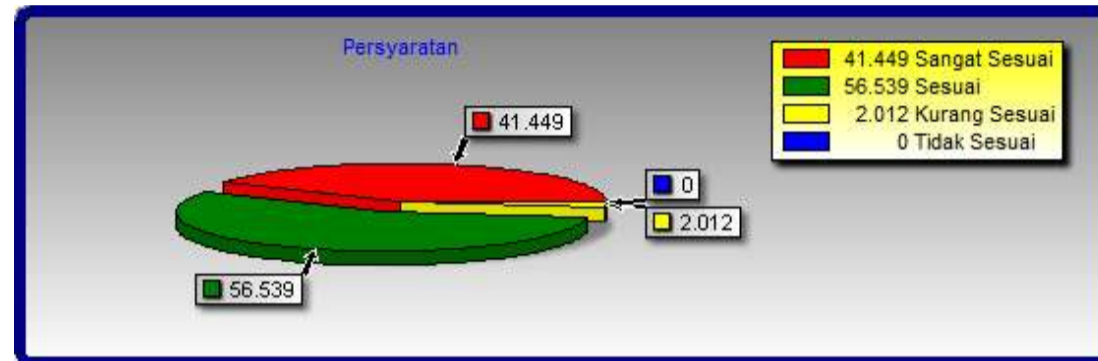
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.39** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Sesuai	4	206	41.45
2	Sesuai	3	281	56.54
3	Kurang Sesuai	2	10	2.01
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00
Jumlah			497	100.00%

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

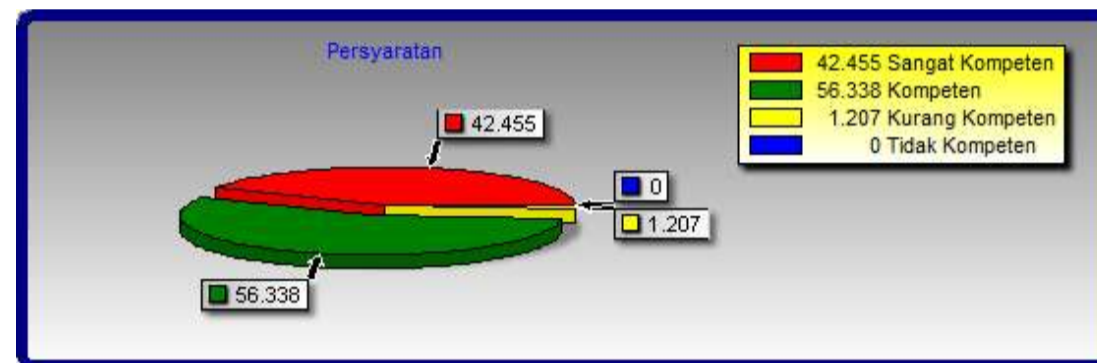
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.41** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Kompeten	4	211	42.45
2	Kompeten	3	280	56.34
3	Kurang Kompeten	2	6	1.21
4	Tidak Kompeten	1	0	0.00
Jumlah			497	100.00%

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

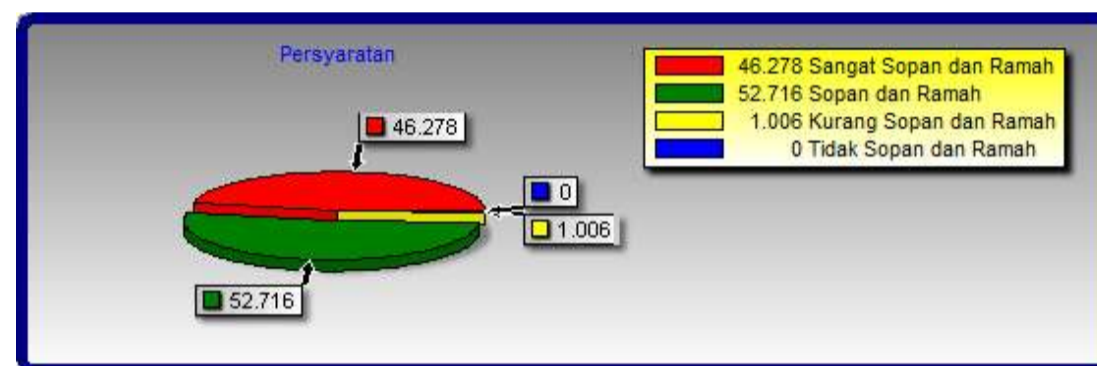
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.45** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	230	46.28
2	Sopan dan Ramah	3	262	52.72
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	5	1.01
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0.00
Jumlah			497	100.00%

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
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 **3.40** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**".

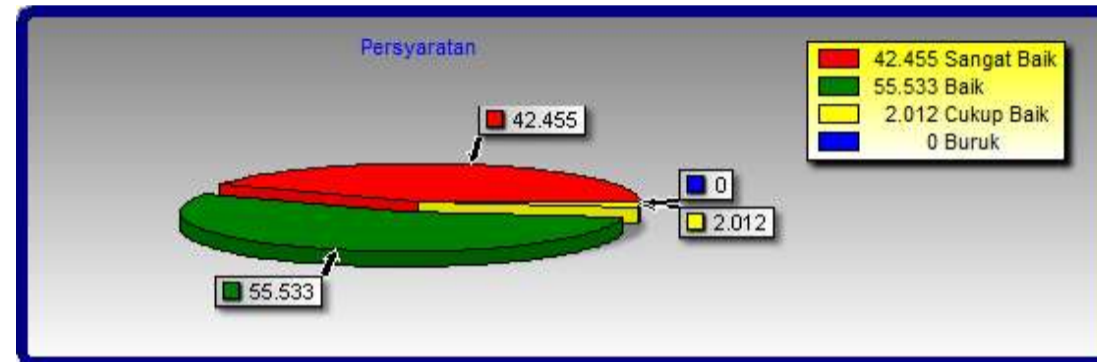
Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	4	211	42.45
2	Baik	3	276	55.53
3	Cukup Baik	2	10	2.01
4	Buruk	1	0	0.00
Jumlah			497	100.00%

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
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 **3.64** berada pada interval skor **3.26 s/d 4.00** kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat

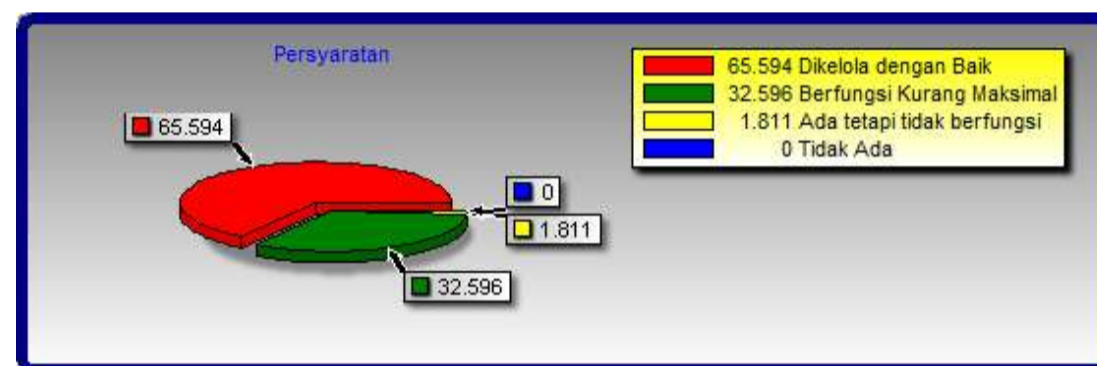
pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1	Dikelola dengan Baik	4	326	65.59
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	162	32.60
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	9	1.81
4	Tidak Ada	1	0	0.00
Jumlah			497	100.00%

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Jadwal Sidang Harus Tepat Waktu
2. mohon perhatiannya kepada posbakum bahwa pembuatan draf masih banyak kesalahan dalam pembuatan draf permohonan.
3. Supaya petugas lebih menerapkan 3 S
4. Kamar mandi harus ditingkatkan kebersihannya
5. Penjaga wanita agar disediakan

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 TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS sebesar **85.78** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. **Persyaratan** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
2. **Prosedur** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. **Waktu Pelayanan** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
4. **Biaya/Tarif** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
6. **Kompetensi Pelaksana** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
7. **Perilaku Pelaksana** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
8. **Maklumat Pelayanan** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** Pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS berada pada kategori **SANGAT BAIK**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Tangerang, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Biaya dan Tarif.” disusul ruang lingkup “Pengangan pengaduan, saran dan masukan”, dan “Waktu pelayanan”.

B. Rekomendasi

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

1. Agar jadwal sidang harus tepat waktu.
2. Kamar mandi harus lebih ditingkatkan kebersihannya.
3. Ruang tunggu lantai 1 (satu) panas tidak ada pendingin ruangan dan pengap panas.
4. mohon perhatiannya kepada posbakum bahwa pembuatan draf masih banyak kesalahan dalam pembuatan draf permohonan.
5. Penjaga wanita agar disediakan
6. Supaya petugas lebih menerapkan 3 S

Standar pelayanan baik teknis maupun administrasi sudah dengan aturan dan saat ini telah tersedia Meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lobby Pengadilan Negeri Tangerang Kelas 1 A Khusus, serta telah pula dilengkapi dengan brosur-brosur.

1. Biaya perkara dan biaya-biaya lainnya, mengacu kepada Penetapan Ketua Pengadilan Negeri Tangerang, dan sesuai pembayaran harus disertai dengan SKUM dan Kwitansi Pembayaran.
2. Bahwa untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat telah dibuat Meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang terletak di Lantai Dasar Pengadilan Negeri Tangerang.
3. Bahwa penganan pengaduan, saran dan masukan telah ditingkatkan oleh Pengadilan Negeri Tangerang

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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

IDENTITAS RESPONDEN

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

PETUNJUK :

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

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana	a. Gratis

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
		biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	b. Murah c. Cukup Mahal d. Sangat Mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	a. Sangat Kompeten b. Kompeten c. Kurang Kompeten d. Tidak Kompeten
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Sopan dan ramah b. Sopan dan Ramah c. Kurang Sopan dan Ramah d. Tidak Sopan dan Ramah
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup d. Buruk
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS?	a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi Kurang Maksimal c. Ada tetapi tidak berfungsi d. Tidak ada

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

ANALISIS DATA
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN



PENGADILAN NEGERI TANGERANG KELAS 1 A KHUSUS

Jl. TMP.TARUNA Tangerang - 15118, Telp. (021) 5524157 Fax. (021) 5524158

Web : www.pn.tangerang.go.id, Email : pn.tangerang@gmail.com

No	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	4	3	3	3	4
8	4	4	3	3	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	3	2	4	2	3	4	4	4
14	4	3	3	4	3	3	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	4	4	4	3	4	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	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	3	4	4	4	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	2	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	4	3	4	3	3	4	2	2
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	3	4	4	4	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	2	4	2	3	3	3	4	4
39	2	3	4	3	3	2	4	2	3
40	4	4	3	3	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	4	4	4	3	3	3	4
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3

49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
51	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
52	3	3	2	2	3	3	3	4	3	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
73	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
83	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	2	3	3	2	2
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	3	2	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	2	3	3	3	2	3	3	3	3
110	4	3	3	4	3	4	3	4	4
111	3	3	3	4	4	3	3	3	4
112	3	3	4	3	2	3	3	2	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	4	4	3	4	4	4	4	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	3	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	4	3	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4
120	3	3	4	3	3	4	4	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	2	3	3	1	3	3	3	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	4	3	3	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	3	3	4	3	3	4
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	4	4	4	4	3	4	4	3	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	4	4	3	3	3	3	3	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4

151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
152	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
154	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
156	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
160	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
161	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
163	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
166	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
174	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
181	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	2	4	3	2	4	4	2	3	2	
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
186	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
187	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	3	4	3	2	3	3	2	3	2	
190	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
192	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
193	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
194	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
195	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
197	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
201	3	3	2	3	4	4	4	4	4	

IKM Pengguna Layanan Pengadilan

202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
205	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
209	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
213	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
218	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
224	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
230	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4
231	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
232	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
233	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
234	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
240	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
251	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
252	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3

IKM Pengguna Layanan Pengadilan

253	4	3	2	3	3	4	3	3	4
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	4
257	3	3	3	3	3	3	3	3	4
258	3	3	4	3	3	3	3	3	3
259	3	3	3	3	3	3	3	3	4
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3
262	4	3	4	4	3	3	3	3	4
263	3	3	3	3	3	3	3	3	4
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	4	4	4	4	4	4	3	4	4
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	4	4	4	3	3	3	3	3	3
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	3	3	4	4	3	3	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	3	3	4	3	3	3	3	3
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	3	3	3	3	3	3	3	3	4
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	4
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	3	3	3	3	3	3	3	3	4
280	3	3	3	3	3	3	3	3	4
281	3	3	3	3	3	3	3	3	4
282	3	3	3	3	3	3	3	3	4
283	3	3	3	3	3	3	3	4	4
284	3	3	3	3	3	3	3	3	4
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	3	3	2	4	4	3	3	3	4
287	3	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3
289	3	3	3	3	4	4	3	3	4
290	4	4	4	3	3	3	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	3	3	3	4	3	3	3	3	4
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	3	3	3	3	3	3	3	3	4
296	3	3	3	3	3	3	4	4	4
297	3	4	3	4	4	4	3	4	3
298	3	3	3	3	3	3	4	4	4
299	3	3	3	3	3	3	3	4	4
300	3	3	3	4	3	3	3	3	4
301	3	3	4	2	3	3	4	3	4
302	4	4	3	3	4	4	3	3	3
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3

304	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
306	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
310	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
318	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
319	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
320	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
322	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
323	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
328	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
329	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
332	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
335	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
336	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
337	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
343	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
344	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
348	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
349	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
352	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
353	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
354	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3

355	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
357	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
358	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
359	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
360	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
361	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
362	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
363	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
366	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
367	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
370	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
371	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
372	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
376	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
377	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
386	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
387	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
390	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
391	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
392	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
393	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
394	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
395	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
396	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
397	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
398	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
399	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
400	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
401	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
402	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
405	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

406	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
407	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
408	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
409	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
410	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
411	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
412	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
413	3	3	2	3	3	3	4	4	4	
414	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
415	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
416	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
417	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
418	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
419	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
420	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
421	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
422	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
423	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
424	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
425	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
426	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
427	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
428	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
429	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
431	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
432	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
433	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
434	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
435	3	4	2	4	4	3	4	3	4	
436	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
437	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
438	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
439	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
440	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
441	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
442	2	4	4	3	3	3	4	4	3	
443	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
444	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
446	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
447	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
448	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
450	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
451	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
452	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
453	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
454	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
455	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
456	3	3	4	4	4	4	4	4	4	

IKM Pengguna Layanan Pengadilan

457	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
458	4	3	3	4	4	2	4	4	3	
459	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
461	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
462	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
463	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
464	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
465	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
466	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
468	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
469	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
470	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
472	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
473	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
474	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
475	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
476	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
477	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
478	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
479	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
480	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
482	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
483	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
484	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
485	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
486	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
487	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
489	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
490	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
491	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
493	4	3	4	3	4	3	3	2	3	
494	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
495	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
496	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
497	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
	1707	1691	1656	1695	1687	1696	1716	1692	1808	
	3.43	3.40	3.33	3.41	3.39	3.41	3.45	3.40	3.64	
	0.38	0.38	0.37	0.38	0.38	0.38	0.38	0.38	0.40	3.43
IKM Unit Pelayanan									85.78	

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM Pengguna Layanan Pengadilan

- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 85.78

Kategori: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00	: 3,26 - 4,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25	: 2,51 - 3,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50	: 1,76 - 2,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 1,75

Tabel

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

			Indeks Kepuasan Masyarakat:	
			85.78	Kategori: SANGAT BAIK
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.43	SANGAT BAIK	3
2	Prosedur	3.40	SANGAT BAIK	7
3	Waktu Pelayanan	3.33	SANGAT BAIK	9
4	Biaya/Tarif	3.41	SANGAT BAIK	5
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.39	SANGAT BAIK	8
6	Kompetensi Pelaksana	3.41	SANGAT BAIK	4
7	Perilaku Pelaksana	3.45	SANGAT BAIK	2
8	Maklumat Pelayanan	3.40	SANGAT BAIK	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.64	SANGAT BAIK	1

