

**LAPORAN SURVEI  
INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN  
PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI  
PURWOKERTO KLAS IB**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014**



**PERIODE JULI - DESEMBER 2018**



## PENGADILAN NEGERI KELAS I B PURWOKERTO

Jl. Gerilya No. 241 Telp. / Fax: : 0281-636030

PURWOKERTO

Purwokerto, 19 Desember 2018

Nomor : W12U.551/HK.00.01/12/2018  
Lampiran : Terlampir  
Perihal : Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat  
Tanggal 01 Oktober 2018 s/d 01 Desember 2018

Kepada Yth.  
Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum  
Mahkamah Agung – RI  
Di  
JAKARTA

Dengan hormat,

Memenuhi surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 520/DJU/PS.02/4/2018 perihal Survei Indek Kepuasan Masyarakat maka bersama ini Pengadilan Negeri Purwokerto mengirimkan hasil survei periode Juli 2018 s/d Desember 2018 yang dilaksanakan di Pengadilan Negeri Purwokerto melalui metode pemberian kuisioner secara random kepada 150 responden.

Bersama ini kami Laporkan hasil survey tersebut diatas adalah 86,02 % ( sangat baik )

Demikianlah untuk diketahui guna seperlunya.

Ketua Pengadilan Negeri Purwokerto



VICTOR TOGI RUMAHORBO, SH., MH  
NIP. 196707091992031004

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah di Semarang
2. Arsip

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI  
PURWOKERTO KELAS IB**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014**

Disahkan di Purwokerto  
Pada hari: Selasa, 18 Desember 2018



Quality Management Representative



NANANG ZULKARNAIN, F., S.H.  
NIP. 196705041996031003

Ketua Tim Survey



TETI SULASTRI, S.H., M.F.  
NIP. 197802252001122003

## 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 Purwokerto mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 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 Purwokerto, 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 Purwokerto dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Purwokerto.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 19 Desember 2018

**Tim Survei**

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL  
LEMBAR PENGESAHAN  
KATA PENGANTAR  
DAFTAR ISI

### **BAB I. PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Tujuan dan Sasaran
- C. Rencana Kerja Pelaksanaan
- D. Tahapan Pelaksanaan
- E. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat
- F. Teknik Analisis Data

### **BAB II. PROFIL RESPONDEN .....**

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

### **BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)**

- A. Hasil Survey

### **BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

- A. Kesimpulan
- B. Rekomendasi

RUJUKAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pengadilan Negeri (biasa disingkat: PN) merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di ibu kota kabupaten atau kota. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Negeri berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata bagi rakyat pencari keadilan pada umumnya.

Pengadilan Negeri merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencari keadilan. Pengadilan Negeri sebagai lembaga di bawah Mahkamah Agung. Mahkamah Agung sebagai lembaga yudikatif, memiliki tugas untuk mengawal serta memantau jalannya perundang-undangan atau penegakan hukum di Indonesia. Adapun secara umum, pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi public non profit yang memberikan pelayanan public kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Pemerintahan itu didirikan memiliki filosofi memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan 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.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan, di mata masyarakat secara umum masih terkesan 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.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah masih belum dapat 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 Purwokerto melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

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

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

### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purwokerto ini dilaksanakan setiap enam bulan sekali, yaitu bulan Januari s/d Juni dan Juli s/d Desember. Pada laporan ini, survei dilaksanakan pada bulan Oktober 2018 s/d Desember 2018.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purwokerto, 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 yang telah ditentukan.
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 mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif



## **E. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat**

Ruang lingkup/indikator 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.

### F. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purwokerto 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 Purwokerto ditentukan sebagai berikut:

#### 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 II PROFIL RESPONDE

### A. Umur

Responden Menurut Karakteristik

No	Umur	Frekuensi	%
1	20-30	87	58
2	31-40	29	19,3
3	41-50	30	20
4	51-60	4	2.7
Jumlah		150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 20-30 tahun (58 %).

### B. Jenis Kelamin

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	68	45,3
2	Perempuan	82	54,7
Jumlah		150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 82 orang (54,7 %)

### C. Pendidikan Terakhir

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

	<b>Pendidikan</b>	<b>Frek</b>	<b>%</b>
	SMP/ SLTP	0	0
	SMA/ SLTA	81	54
	Diploma	14	9.3
	Sarjana	51	34
	Pasca Sarjana	4	2,7
	Jumlah	150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA / SLTA sebanyak 81 orang( 54 %).

### D. Pekerjaan Utama

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

	<b>Pekerjaan</b>	<b>Fre</b>	<b>%</b>
	PNS TNI/ POL RI	1	0.7
	Pegawai Swasta	51	34
	Wiraswasta/Usahawan	30	20
	Pelajar/ Mahasiswa	20	13.3
	Lainnya	48	32
	Jumlah	150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Pegawai swasta sebanyak 51 orang (34%)

### **BAB III**

## **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

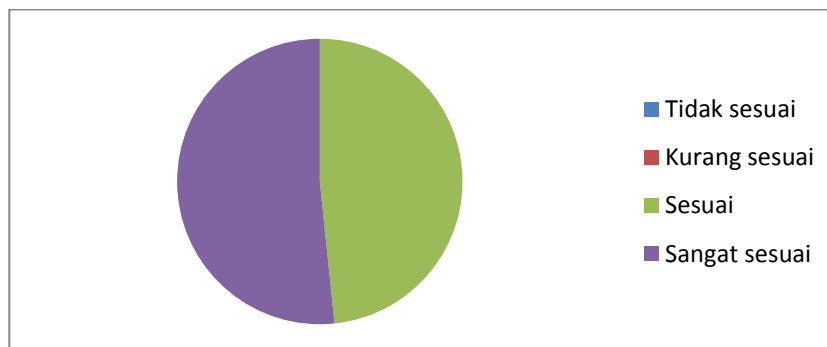
Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Purwokerto dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Purwokerto sebesar **86.02 %** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 81,51 s/d 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Purwokerto yang hendak kita capai sebesar **86 %** ternyata hasil tersebut melampaui sasaran yang kita hendak capai. Adapun analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

### **ANALISIS DATA**

#### **SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Hasil rekapitulasi/perhitungan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada tanggal 01 Oktober 2018 s/d 10 Desember 2018 di Pengadilan Negeri Purwokerto diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil / jenis pelayanan yang diberikan

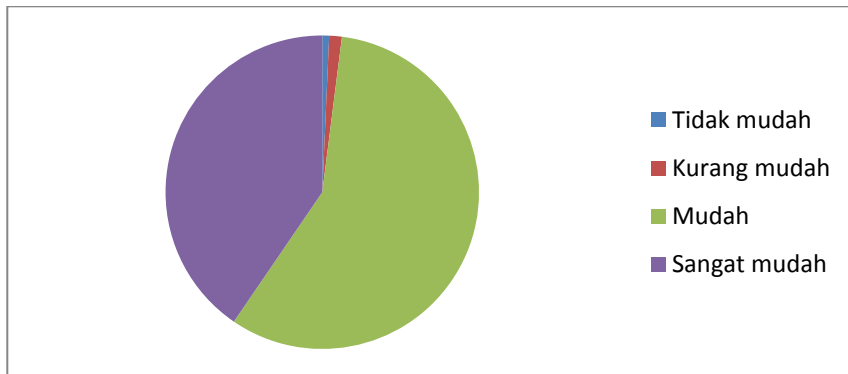


Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap kesesuaian persyaratan, sebagai berikut :

- a. Tidak sesuai, sebanyak 0 %
- b. Kurang sesuai, sebanyak 0 %
- c. Sesuai, sebanyak 69,3 %
- d. Sangat sesuai, sebanyak 30,7 %

2. Prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Negeri Purwokerto

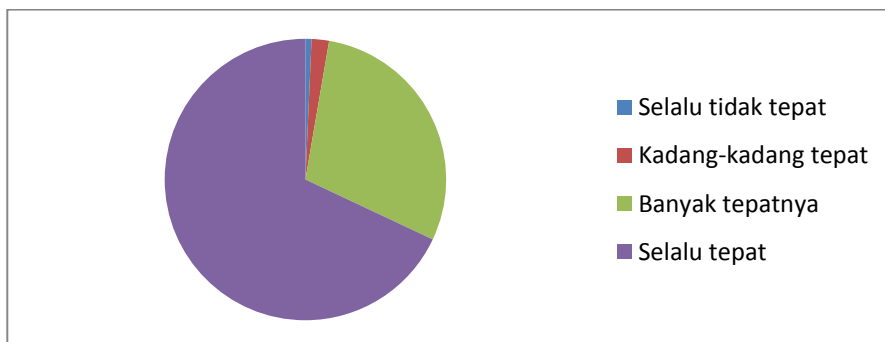


Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap prosedur pelayanan, sebagai berikut :

- Tidak mudah, sebanyak 0,7 %
- Kurang mudah, sebanyak 1,3 %
- Mudah, sebanyak 57,3 %
- Sangat mudah, sebanyak 40,7 %

3. Ketepatan waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Purwokerto

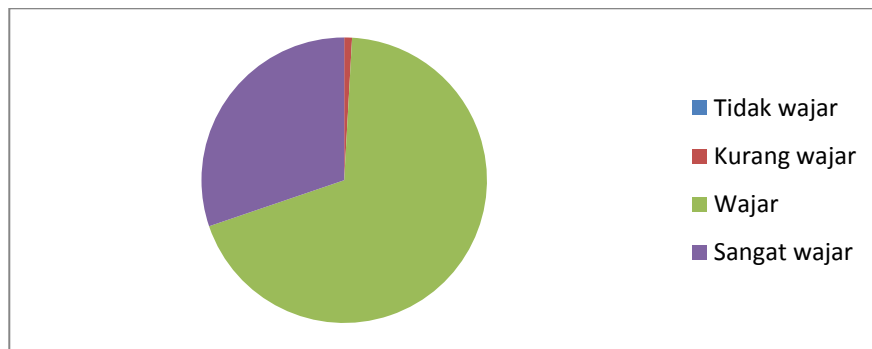


Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap ketepatan waktu pelayanan, sebagai berikut :

- Selalu tidak tepat, sebanyak 0,7 %
- Kadang-kadang tepat, sebanyak 2 %
- Banyak tepatnya, sebanyak 29,3 %
- Selalu tepat, sebanyak 68 %

4. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan

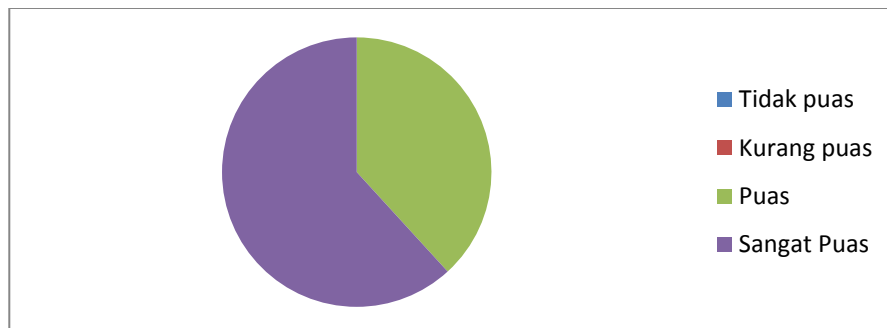


Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan, sebagai berikut :

- Tidak wajar, sebanyak 0 %
- Kurang wajar, sebanyak 0,7 %
- Wajar, sebanyak 54,7 %
- Sangat wajar, sebanyak 55,4 %

5. Hasil Pelayanan yang telah diberikan

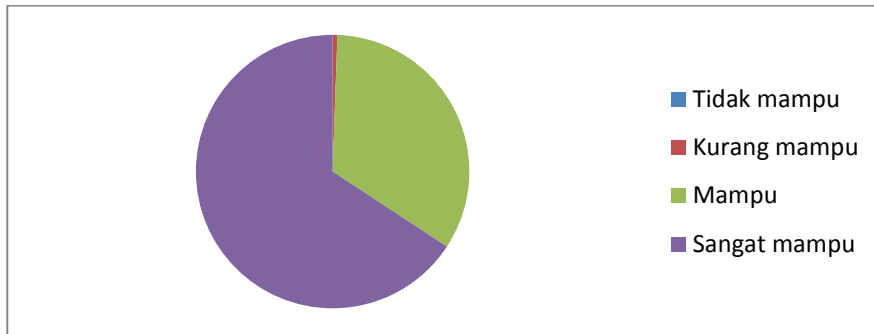


Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap hasil pelayanan yang telah diberikan, sebagai berikut :

- Tidak puas, sebanyak 0 %
- Kurang puas, sebanyak 0 %
- Puas, sebanyak 50,7 %
- Sangat puas, sebanyak 49,3 %

6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

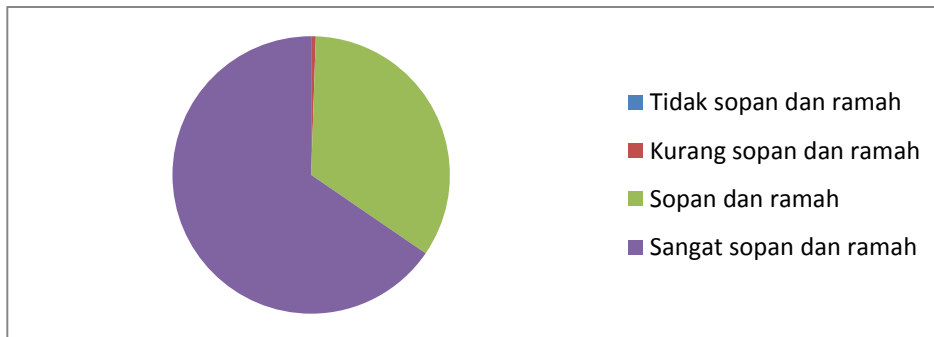


Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut :

- Tidak mampu, sebanyak 0 %
- Kurang mampu, sebanyak 0,7 %
- Mampu, sebanyak 42 %
- Sangat mampu, sebanyak 57,3 %

7. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan



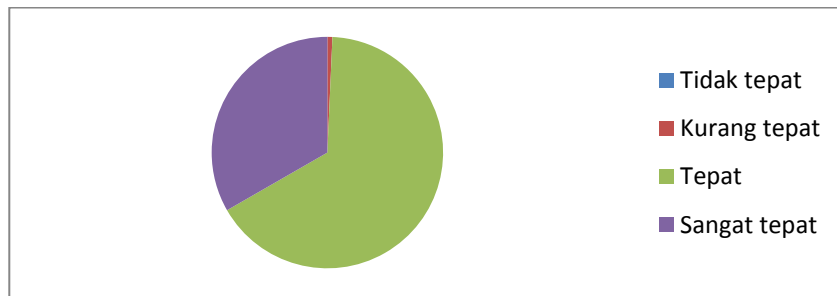
Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut :

- Tidak sopan dan ramah, sebanyak 0 %
- Kurang sopan dan ramah, sebanyak 0,7 %
- Sopan dan ramah, sebanyak 44,7 %
- Sangat sopan dan ramah, sebanyak 54,6 %



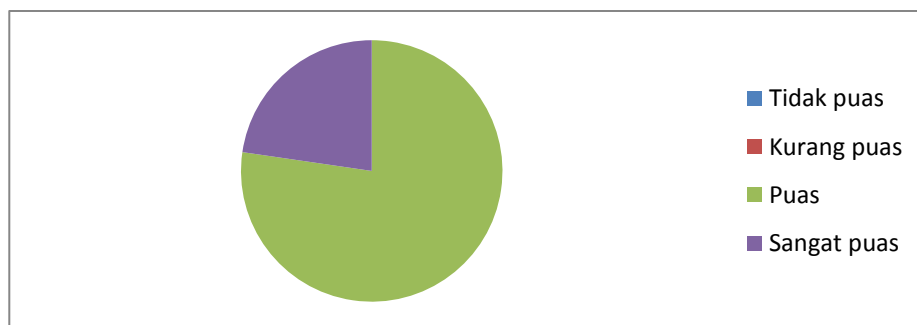
8. Pelaksanaan maklumat pelayanan / janji layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara layanan



Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap pelaksanaan maklumat pelayanan / janji layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara layanan, sebagai berikut :

- Tidak tepat, sebanyak 0 %
  - Kurang tepat, sebanyak 0,7 %
  - Tepat, sebanyak 66 %
  - Sangat tepat, sebanyak 33,3 %
9. Tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh Pengadilan



Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh Pengadilan, sebagai berikut :

- Tidak puas, sebanyak 0 %
- Kurang puas, sebanyak 0 %
- Puas, sebanyak 77,3 %
- Sangat puas, sebanyak 22,7 %

## PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

**UNIT PELAYANAN : PENGADILAN NEGERI PURWOKERTO KELAS 1B**

**ALAMAT : JALAN GERILYA NOMOR 241 PURWOKERTO**

NO.RESPONDE N	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U	U	U	U	U	U	U	U	U	
	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	3	3	3	
3.	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
4.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
5.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6.	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
7.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8.	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
9.	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
10.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
11.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12.	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
13.	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
14.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15.	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
16.	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
17.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
18.	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
19.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
20.	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
21.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
22.	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
23.	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
24.	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
25.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
26.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
27.	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
28.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
29.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30.	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
31.	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
32.	4	3	4	3	4	3	4	3	4	

33.	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
34.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35.	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
36.	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
37.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
39.	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
40.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
41.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42.	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
43.	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
44.	3	4	4	2	4	4	4	3	3	
45.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46.	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
47.	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
48.	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
49.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50.	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
51.	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
52.	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
53.	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
54.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
55.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
56.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
57.	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
58.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
59.	3	3	1	3	3	3	3	2	3	
60.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61.	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
62.	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
63.	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
64.	3	3	3	3	3	2	3	4	3	
65.	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
66.	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
67.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68.	3	2	4	3	3	3	3	3	4	
69.	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
70.	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
71.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
72.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	

73.	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
74.	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
75.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
76.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77.	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
78.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79.	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
80.	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
81.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
83.	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
84.	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
85.	3	1	2	3	3	3	3	3	3	
86.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
87.	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
88.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89.	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
90.	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
91.	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
92.	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
93.	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
94.	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
95.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
96.	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
97.	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
98.	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
99.	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
100.	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
101.	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
102.	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
103.	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
104.	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
105.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106.	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
107.	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
108.	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
109.	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
110.	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
111.	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
112.	3	3	4	4	4	4	4	4	3	



N.Rata - rata	3,31	3,39	3,65	3,44	3,49	3,57	3,54	3,35	3,24		
											1
N.RR.Tertimbang	0,37	0,38	0,41	0,38	0,39	0,40	0,39	0,37	0,36	3,44	9
										25	
											0,1111
										86,02	

Keterangan :

**UI – U9** : Unsur – Unsur Pelayanan

**NRR** : Nilai Rata – rata

**\*)** : Jumlah NRR Tertimbang

**\*\*)** : Jumlah NRR Tertimbang x 25

**NRR Per Unsur** : Jumlah Nilai per Unsur  
dibagi jumlah kuisioner yang terisi

**NRR Tertimbang per Unsur** : NRR per unsur x 0,071

**IKM UNIT PELAYANAN : 83,02**

#### Mutu Pelayanan

**A ( Sangat Baik )** : 81,26 – 100,00

**B ( Baik )** : 62,51 – 81,25

**C ( Kurang Baik )** : 43,76 – 62,50

**D ( Tidak Baik )** : 25,00 – 43,75

## **BAB IV**

### **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 Purwokerto sebesar **86,02** dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Purwokerto, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Perilaku pelaksana kemudian disusul Kompetensi Pelaksana, Prosedur, Persyaratan, Penanganan pengaduan saran dan masukan, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Maklumat Pelayanan, Biaya/tarif, dan waktu pelayanan.

## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Purwokerto, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Biaya/ Tarif, Waktu Pelayanan, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Untuk Biaya/ Tarif yang ada pada Pengadilan Negeri Purwokerto agar disosialisasikan di wilayah hukum Pengadilan Negeri Purwokerto sehingga masyarakat dapat memahami mengenai besaran tarif dalam proses berperkara di Pengadilan Negeri Purwokerto

Pada ruang lingkup waktu Pelayanan yang ada pada Pengadilan Negeri Purwokerto agar ditata seefisien mungkin dan melakukan koordinasi dengan pihak- pihak terkait ( Kejaksaan, POLRI, Advokat, Para Pihak Berperkara, Dll ).

Pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ( Penetapan, Putusan, Dll ) Pengadilan Negeri Purwokerto agar lebih meningkatkan kualitas jenis-jenis pelayanan tersebut. Sehingga dapat memenuhi ekspektasi pengguna layanan Pengadilan Negeri Purwokerto.

## **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.