



PENGADILAN NEGERI MAJALENGKA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2020

SEMESTER II

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi**

Nomor 14 Tahun 2017

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
PADA PENGADILAN NEGERI MAJALENGKA KELAS II**

Berdasarkan Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Tentang

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Disahkan di Majalengka

Pada Hari Selasa, 30 Desember 2020

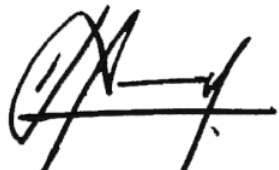
Koordinator Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II


Ria Agustien, S.H.
NIP. 19810831 200704 2 001

Sekretaris Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II


Benny Cahyono, S.H., M.H.
NIP. 19801113 200912 1 003

Ketua Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II


Eti Koerniati, S.H., MH
NIP. 19730609 199903 2003

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan pada Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II kepada masyarakat pengguna pengadilan. Survei ini berisikan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II, yang dikumpulkan dengan cara memberikan kuesioner pada setiap pengguna pengadilan.

Pelaksanaan survei ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei dilaksanakan pada semester Kedua tahun 2020, sejak bulan Juli sampai dengan Desember 2020. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan mengetahui kekurangan-kekurangan dalam memberikan pelayanan prima terhadap pengguna pengadilan.

Laporan ini masih memerlukan perbaikan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggara negara, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap kritik, saran dan masukan. Semoga laporan ini dapat berguna bagi segenap warga pengadilan serta dalam penyempurnaan pelayanan pengguna pengadilan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Majalengka, 30 Desember 2020

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Bab I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan	2
Bab II. METODE PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Sumber Data	4
C. Teknik Pengumpulan Data	4
D. Variabel Pengukuran SKM	4
E. Teknik Analisa Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur Responden	7
B. Jenis Kelamin Responden	7
C. Pendidikan Terakhir Responden	8
D. Pekerjaan Responden	8
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA	10
A. Persyaratan	15
B. Prosedur	15
C. Waktu Pelayanan	16
D. Biaya / Tarif	16
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	17
F. Kompetensi Pelaksana	17
G. Perilaku Pelaksana	18
H. Sarana Dan Prasarana	18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19
J. Hasil Angket Terbuka	19
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	21
A. Kesimpulan	21
B. Rekomendasi	22
RUJUKAN	24
LAMPIRAN	25

DAFTAR TABEL

No. Tabel Halaman

1.	Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
3.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan	8
5.	Analisis Data Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II	9-14
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Item/Indikator Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II	15
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Persyaratan	16
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Prosedur	17
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Waktu Pelayanan	17
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Biaya/Tarif	18
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	18
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Kompetensi Pelaksana	19
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Perilaku Pelaksana	19
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Sarana dan Prasarana	20
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan di semua unit pelayanan publik secara nyata dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

Sebagai pelaksana penyelenggaraan negara di bidang yudikatif Mahkamah Agung dan Badan Peradilan dibawahnya terus berupaya melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan bagi pencari keadilan, hal ini bertujuan guna mewujudkan misi Mahkamah Agung yakni Mewujudkan Pengadilan yang Agung. Dalam tataran praktis tidak jarang dijumpai keluhan dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan yang belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial.

Demi merespon keluhan dan harapan masyarakat terhadap Pengadilan khususnya pelayanan hukum di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II, maka perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan. Disamping untuk menghindarkan stigma buruk dan ketidakpercayaan para pencari keadilan terhadap hukum di Indonesia, survei yang dilakukan atas tindak lanjut harapan masyarakat tersebut juga dijadikan bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II.

Untuk mendapatkan hasil yang akurat dan keseragaman pola maupun indikator survei maka Indikator yang / komponen yang akan disurvei, metode dan teknik survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II telah disesuaikan dengan surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nomor : 608/DJU/PS02/5/2016 tertanggal 4 Mei 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 Majalengka Kelas II. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna Pengadilan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat pengguna jasa Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II.

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01 juli 2020 sampai dengan tanggal 30 Desember 2020 bertempat di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II.

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

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.
3. Tim survei mencetak dan memperbanyak kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan.
4. Tim survei melaksanakan kegiatan survei, melakukan koordinasi survei sesuai jadwal dengan cara memberikan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan dan yang sedang menerima pelayanan di meja PTSP.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei untuk selanjutnya diperiksa dan diteliti.
6. Tim Survei memeriksa kuesioner dan memasukan jawaban serta menganalisa data yang sudah terisi. Jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.

8. Hasil analisa di olah oleh tim survei dan di input ke dalam data untuk dibuatkan laporan dan selanjutnya diserahkan kepada Ketua Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II.
9. Hasil survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II ini dilaporkan kepada Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI di Jakarta dan tembusan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Barat.

----- pnmjl -----

BAB II

METODE PENELITIAN

A. METODE SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai juga analisis data kualitatif.

B. SUMBER DATA

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer yaitu mengelola data yang hanya dapat di peroleh dari sumber asli atau pertama. Data primer harus secara langsung di ambil dari narasumber yang tepat dan yang di jadikan responden dalam suatu penelitian.

C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil menggunakan alat pengumpul data yaitu instrumen sekunder. Instrumen sekunder berupa kuesioner / angket dengan jawaban tertutup. Sampel yang di ambil pada penelitian ini diambil menggunakan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana).

Sebagai populasi pada penelitian ini berjumlah total keseluruhan sebanyak 160 orang responden, yang terdiri dari:

1. Pemerintah Daerah
2. Kejaksaan Negeri Majalengka;
3. Kepolisian Resor Majalengka;
4. Advokat;
5. Masyarakat yang datang ke Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II dengan berbagai profesi dan jenis kelamin sebagaimana hasil penelitian data yang termuat dalam data kuesioner.

D. VARIABEL PENGUKURAN SKM

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 unsur antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian 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 adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. TEKNIK ANALISA DATA

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari kuesioner / angket diolah dan dianalisa dengan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan unsur tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 9 item/indikator, dengan empat option jawaban. Adapun skor/penilaiannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Mutu Pelayanan (Kinerja Unit Pelayanan)	Nilai		
		Interval Konversi	Interval	Persepsi
1.	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00	4
2.	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532	3
3.	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,00	2,60 - 3,064	2
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996	1

----- pnmjl -----

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur Responden

Tabel 2.
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Klasifikasi	Frekwensi	Presentase
1	< 20 Tahun	3	2,00%
2	20 - 29 Tahun	47	31,33%
3	30 - 39 Tahun	63	42,00%
4	40 - 49 Tahun	29	19,33%
5	50 - 59 Tahun	7	4,67%
6	> 60 Tahun	1	0,67%
	Total	150	100%

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berumur 30 - 39 tahun dengan jumlah 65 orang dari total 150 responden (42,00%).

B. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Klasifikasi	Frekwensi	Presentase
1	Laki-laki	115	76,67%
2	Perempuan	35	23,33%
	Total	150	100%

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 115 orang dari total 150 orang (76,67 %).

C. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

No	Klasifikasi	Frekwensi	Presentase
1	Tidak Sekolah	0	0,00%
2	SD	3	2,00%
3	SMP/SLTP	4	2,67%
4	SLTA/SMK/Sederajat	45	30,00%
5	Diploma (D1/D2/D3)	24	16,00%
6	Sarjana (S1)	69	46,00%
7	Pasca Sarjana (S2)	5	3,33%
	Total	150	100%

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pendidikan Responden disini adalah Sarjana (S1) yang berjumlah 69 orang dari total responden 150 orang (46,00 %).

D. Pekerjaan Responden

Tabel 5.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Pekerjaan

No	Klasifikasi	Frekwensi	Presentase
1	PNS	24	16,00%
2	TNI/POLRI	29	19,33%
3	Pegawai Swasta	46	30,67%
4	Wiraswasta	16	10,67%
5	Pedagang	7	4,67%
6	Petani/Nelayan	5	3,33%
7	Mahasiswa/Pelajar	3	2,00%
8	Lainnya	20	13,33%
	Total	150	100%

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Kualifikasi Pegawai Swasta yang berjumlah 46 orang dari total responden 150 orang (30,67 %).

----- mhg -----

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **85,37 %** yang berada pada kategori **“BAIK”** (pada interval 76,61 s/d 88,30).

Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Majalengka yang telah ditetapkan berdasarkan formulir program survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Majalengka kelas II untuk laporan semester 1 (Januari - Juni 2019) adalah sebesar 85%. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut telah sesuai atau bahkan melebihi target capaian yang telah ditentukan. Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing unsur pelayanan yaitu sebagai berikut :

Tabel 6.
Analisis Data Survei Kepuasan Masyarakat
pada Pengadilan Negeri Majalengka

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
9	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
15	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
22	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

27	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
28	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
29	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
41	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
42	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
45	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
55	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
57	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
62	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
63	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
66	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
71	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
72	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
83	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
84	3	3	4	4	3	3	4	3	4	

85	3	3	4	4	3	3	3	3	4
86	3	3	4	4	3	4	3	3	4
87	3	3	4	4	3	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	4	3	4
91	3	3	3	4	3	3	4	3	4
92	3	3	3	3	3	4	4	4	4
93	3	4	4	3	3	4	3	3	4
94	3	3	3	3	3	4	4	3	4
95	4	3	4	3	3	3	4	4	3
96	4	3	3	4	3	3	3	3	4
97	4	4	3	3	3	4	4	4	4
98	4	3	3	4	3	3	3	3	4
99	4	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	4	4	4	3	4	3	4	4	4
103	3	3	3	3	3	3	3	4	4
104	3	3	4	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	4	4	4	4
107	4	4	4	2	3	4	4	4	4
108	4	2	3	3	3	3	3	3	4
109	4	4	3	2	4	3	3	4	4
110	4	3	3	4	3	3	3	3	4
111	4	3	3	4	3	3	3	3	4
112	4	4	4	3	4	4	4	4	4
113	4	3	3	2	3	4	3	3	3
114	3	3	2	3	3	4	4	3	4
115	3	3	3	2	3	4	4	3	4
116	3	3	3	3	3	4	3	3	4
117	3	3	3	4	3	4	4	4	4
118	4	3	4	4	4	3	4	4	4
119	4	4	3	4	3	3	3	3	4
120	4	4	4	3	4	4	4	3	3
121	4	4	3	3	4	4	3	4	3
122	4	4	3	4	4	4	3	3	3
123	4	4	3	4	4	3	4	3	4
124	3	3	4	3	4	4	3	4	4
125	4	3	4	4	4	4	4	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4
128	4	4	4	3	4	4	4	3	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	3	4	3	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	3	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	3	4	4	4	3	4	4
137	4	4	3	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	3	4	4
141	3	4	4	4	3	4	4	4	4
142	4	4	3	4	4	4	4	4	4

143	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
144	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai / Unsur	519	502	507	558	505	525	539	511	587	
NRR / Unsur	3,460	3,347	3,380	3,720	3,367	3,500	3,593	3,407	3,913	
NRR Tertimbang / Unsur	0,384	0,372	0,376	0,413	0,374	0,389	0,399	0,379	0,435	3,521 *)
IKM Unit Pelayanan										88,02 **)

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per RL = Jumlah nilai per Unsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

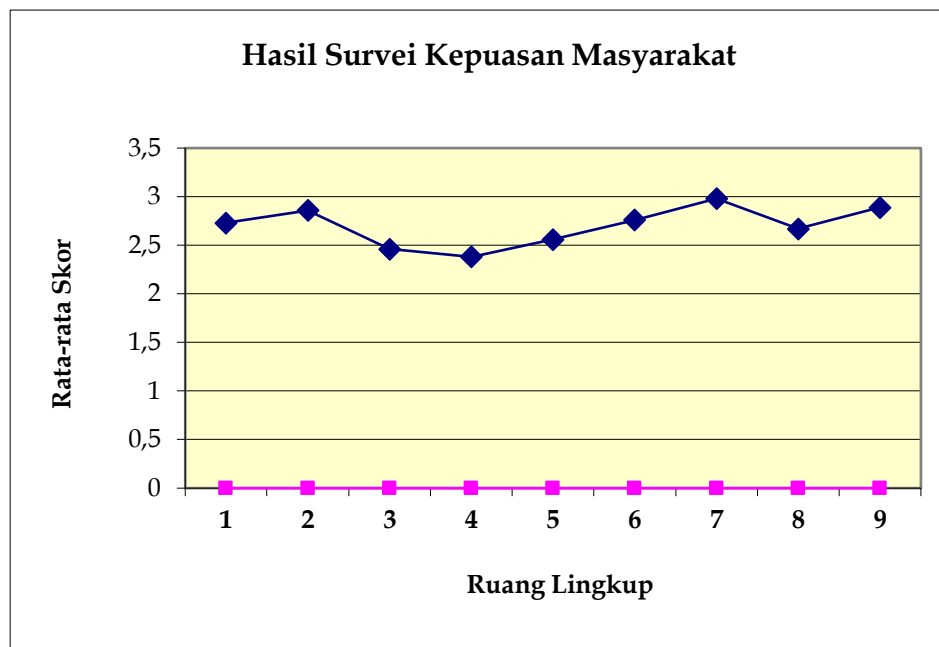
IKM UNIT PELAYANAN :		88,02
Kategori :		“ BAIK ”
1.	A (Sangat Baik)	88,31- 100,00 3,5324- 4,00
2.	B (Baik)	76,61 - 88,30 3,0644- 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,00 2,60- 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99 1,00- 2,5996

Hasil SKM diatas, terdiri dari akumulasi penilaian pada sembilan unsur indikator, selanjutnya pada bagian ini disajikan analisis terhadap masing-masing ke sembilan unsur item/indikator yakni sebagai berikut :

Tabel 7.

Rata-rata skor dan peringkat pada setiap item/indikator pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,460	Baik	5
2	Prosedur	3,347	Baik	9
3	Waktu Pelayanan	3,380	Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,720	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,367	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,500	Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,593	Sangat Baik	3
8	Sarana dan Prasarana	3,407	Baik	6
9	Penanganan Pengaduan	3,913	Sangat Baik	1



A. Persyaratan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,460 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori Baik pada Unsur Persyaratan.

Adapun hasil jawaban kuesioner pada Unsur Persyaratan secara ringkas disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 8.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	A (Tidak Sesuai)	1	0	0,00%
2	B (Kurang Sesuai)	2	0	0,00%
3	C (Sesuai)	3	81	54,00%
4	D (Sangat Sesuai)	4	69	46,00%
Jumlah			150	100,00%

B. Prosedur

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,347 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori Baik pada Unsur Prosedur.

Adapun hasil jawaban pada Unsur Prosedur secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 9.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	A (Tidak Mudah)	1	0	0,00%
2	B (Kurang Mudah)	2	1	0,67%
3	C (Mudah)	3	96	64,00%
4	D (Sangat Mudah)	4	53	35,33%
Jumlah			150	100,00%

C. Waktu Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,380 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada Unsur Waktu Pelayanan.

Adapun hasil analisis pada Unsur Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 10.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	A (Tidak Cepat)	1	0	0,00%
2	B (Kurang Cepat)	2	1	0,67%
3	C (Cepat)	3	91	60,67%
4	D (Sangat Cepat)	4	58	38,67%
Jumlah			150	100,00%

D. Biaya / Tarif

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,720 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori Sangat Baik pada Unsur Biaya / Tarif.

Adapun hasil analisis pada Unsur Biaya / Tarif secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 11.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Biaya / Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	A (Sangat Mahal)	1	0	0,00%
2	B (Cukup Mahal)	2	4	2,67%
3	C (Murah)	3	34	22,67%
4	D (Gratis)	4	112	74,67%
Jumlah			150	100,00%

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,367 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Adapun hasil analisis pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 12.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	A (Tidak Sesuai)	1	0	0,00%
2	B (Kurang Sesuai)	2	0	0,00%
3	C (Sesuai)	3	95	63,33%
4	D (Sangat Sesuai)	4	55	36,67%
Jumlah			150	100,00%

F. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,500 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada Unsur kompetensi pelaksana.

Adapun hasil analisis pada Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 13.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	A (Tidak Kompeten)	1	0	0,00%
2	B (Kurang Kompeten)	2	0	0,00%
3	C (Kompeten)	3	75	50,00%
4	D (Sangat Kompeten)	4	75	50,00%
Jumlah			150	100,00%

G. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,593 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik pada item atau indikator perilaku pelaksana.

Adapun hasil analisis pada unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 14.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	A (Tidak Sopan dan Ramah)	1	0	0,00%
2	B (Kurang Sopan dan Ramah)	2	0	0,00%
3	C (Sopan dan Ramah)	3	61	40,67%
4	D (Sangat Sopan dan Ramah)	4	89	59,33%
Jumlah			150	100,00%

H. Sarana dan Prasarana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,407 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada Unsur Sarana dan Prasarana.

Adapun hasil jawaban kuesioner pada Unsur Sarana dan Prasarana secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 15.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	A (Buruk)	1	0	0,00%
2	B (Cukup)	2	1	0,67%
3	C (Baik)	3	87	58,00%
4	D (Sangat Baik)	4	62	41,33%
Jumlah			150	100,00%

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,913 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Adapun hasil analisis pada kuesioner Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 16.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	A (Tidak Ada)	1	0	0,00%
2	B (Ada tetapi tidak berfungsi)	2	0	0,00%
3	C (Berfungsi kurang maksimal)	3	13	8,67%
4	D (Dikelola dengan baik)	4	137	91,33%
Jumlah			150	100,00%

J. Hasil Angket Terbuka

Adapun hasil angket terbuka disajikan sebagai berikut:

1. Responden Nomor 2 menyatakan : "*Cukup*";
2. Responden Nomor 8 menyatakan "Tingkatkan Pelayanan";
3. Responden Nomor 18 menyatakan "Pertahankan yang sudah bagus dan tingkatkan yang belum";
4. Responden Nomor 33 menyatakan "Lebih baik jika di lobi tersedia Showcas / Kulkas pendingin yang menyediakan minuman gratis / welcome drink";
5. Responden Nomor 97 menyatakan "Pelayanan sangat baik dan transparan. Pertahankan !";
6. Responden Nomor 102 menyatakan "Tingkatkan terus pelayanannya";
7. Responden Nomor 104 menyatakan "Untuk lebih baik lagi";

8. Responden Nomor 107 menyatakan “Teruskan Pelayanan Kepada masyarakat secara maksimal”;
9. Responden Nomor 107 menyatakan “ Untuk pengamanan lebih ditingkatkan lagi”;
10. Responden Nomor 111 menyatakan “ Pelayanan Cukup Baik”;
11. Responden Nomor 112 menyatakan “ Yang sudah baik ditingkatkan dan yang kurang diperbaiki”;
12. Responden Nomor 118 menyatakan “ Pelayanan sudah sesuai prosedur”;
13. Responden Nomor 119 menyatakan “ Semangat”.

----- pnmjl -----

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II sebesar **88,02 %** dengan hasil penilaian masyarakat berada pada kategori **baik**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Sesuai (54,00 %)**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Mayoritas responden menyatakan **Mudah (64,00 %)**.
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Cepat (60,67 %)**
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Gratis (74,67 %)**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Sesuai (63,33 %)**.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Kompeten (50,00 %)**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Sangat Sopan Dan Ramah (59.33 %)**.
8. Sarana Dan Prasarana di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Baik (58,00 %)**.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Dikelola Dengan Baik (91,33 %)**.

B. Rekomendasi

1. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu.
2. Agar tata cara pelayanan / prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dapat lebih diperbaiki dan merujuk pada SOP yang ada, guna meningkatkan profesionalitas pelayanan dan prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.
3. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
4. Agar Biaya/ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang mengatur dan daftar biaya/ongkos yang telah ada bisa ditempatkan pada tempat yang mudah terlihat oleh pengunjung/pengguna layanan.
5. Agar setiap spesifikasi jenis pelayanan/produk yang telah tersedia dapat dipertahankan agar ketersediaan brosur dan papan informasi layanan terus ada dan diperbaharui sesuai kebutuhan dan perubahan yang ada sehingga bisa memuaskan dan memudahkan para pengguna layanan pengadilan.
6. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan.
7. Agar sikap maupun tutur kata petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan bisa ditingkatkan menjadi sangat baik, dan semangat/antusias para petugas dalam melaksanakan semua

pelayanannya kepada masyarakat terus ditingkatkan demi melaksanakan pelayanan publik yang prima.

8. Agar para petugas menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga bisa memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
9. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjutnya lebih ditingkatkan lagi menjadi sangat baik dan terekam secara tertulis guna dijadikan data di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II walaupun saat ini telah dirasakan baik oleh para pengguna layanan dalam melayani mereka.

----- pnmjl -----

RUJUKAN

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

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

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

Keputusan Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 43/BP/SK/VIII/2013 Tentang Pedoman Audit Kinerja dan Penilaian Integritas Pengadilan Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia.

LAMPIRAN
