



PENGADILAN NEGERI MAJALENGKA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2022
TRIWULAN III

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

Nomor 14 Tahun 2017

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

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

Disahkan di Majalengka

Pada Hari Rabu, 5 Oktober 2022

Koordinator

Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II

Sekretaris

Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II

Dr.Yustika Tatar Fauzi Harahap, S.H.,M.H
NIP. 19860626 201101 1 019

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

Ketua Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II

Heny Faridha, S.H., M.H.
19750515 200212 2 002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat 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 **Triwulan III tahun 2022, sejak bulan Juli sampai dengan September 2022**. 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, 5 Oktober 2022

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 2022 sampai dengan tanggal 30 September 2022 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 Penjelasan Terhadap Aplikasi si SUPER kepada responden yang telah ditentukan dan yang sedang menerima pelayanan di meja PTSP.
5. Kuesioner yang telah diisi oleh responden, diperiksa kembali oleh petugas survei.
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 87 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

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	38	43,68
29 - 39 Th	19	21,84
40 - 49 Th	11	12,64
50 - 59 Th	19	21,84
60 - 69 Th	0	0,00
Total	87	

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah Mayoritas responden ini berumur 18 - 28 tahun dengan jumlah 38 orang dari total 87 reponden (43,68 %).

B. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 75 ORANG
	PEREMPUAN : 12 ORANG

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 75 orang dari total 87 orang.

C. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 1 ORG	Diploma 3 : 0 ORG
	SMP : 1 ORG	S1 : 28 ORG
	SMU : 51 ORG	S2 : 3 ORG
	Diploma 1 : 3 ORG	S3 : 0 ORG

Sumber Data : Hasil Data SISUPER

Mayoritas Pendidikan Responden disini adalah SMU yang berjumlah 51 orang dari total responden 87 orang .

D. Pekerjaan Responden

Tabel 5.

Responden Menurut Karakteristik Jenis Pekerjaan

PEKERJAAN	PNS : 17 ORG	SWASTA : 23 ORG
	TNI : 1 ORG	WIRAUUSAHA : 0 ORG
	POLRI : 6 ORG	TENAGA KONTRAK : 24 ORG
	LAINNYA : 16 ORG	

Sumber Data : Hasil Data SISUPER

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Kualifikasi Swasta yang berjumlah 23 orang dari total responden 1 orang .

----- pnmjl -----

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **93,97 %** yang berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 - 100,00).

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 Triwulan III Juli–September 2022 adalah sebesar 93,97 %. 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 Kelas II

No	Nama/Kode Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	YAYAN R-097691-IKMFD7861EBC6	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2	RUHIYATR-097691-IKB6A236A62E	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	FR R-097691-IKM-96561F38CF	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	IS R-097691-IKM-2BAF555D72	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	DTR-097691-IKM-3D4B5A5792	4	4	4	4	3	4	3	4	4
6	HD R-097691-IKM-B14E76355D	4	4	3	4	3	4	4	4	4
7	EK R-097691-IKM-C0E406C055	4	4	4	4	4	4	3	3	4
8	LIAR-097691-IKM-6DC197AB9E	4	4	4	4	4	4	3	3	4
9	YUSUP R-097691-IKM369DE3C1A8	4	4	4	4	4	4	3	3	4
10	IIS R-097691-IKM-8C0EA2632D	4	4	4	4	4	4	3	3	4
11	YAYAN R-097691-IKMF1FE6173C2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
12	RUHIYATR-097691IKM4C43D61E4E	4	4	4	4	4	4	3	3	4
13	M.Arief R-097691-IKM9284176565	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	Renal R-097691-IKM-4720BDFB74	4	4	4	4	4	3	3	4	4
15	Nana R R-097691-IKM7B8EF9F	4	4	4	4	4	3	3	4	4
16	NA R-097691-IKM-57D1853AD3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
17	DI R-097691-IKM-A107517221	4	4	4	4	4	3	3	4	4
18	ER R-097691-IKM-4AE53830E9	4	4	4	4	4	3	3	4	4
19	Ruhyat R-097691-IKM 04E65275C	4	4	4	4	4	4	3	3	4
20	ST R-097691-IKM-F636679438	4	4	4	4	4	3	3	4	4
21	KR R-097691-IKM-617E8B92CF	4	4	4	4	4	3	3	4	4
22	IPAN R-097691-IKM-909E7680B0	4	4	4	4	4	3	4	3	4
23	MARSINAH R-097691-IKM15DED2	4	4	4	4	3	4	3	4	4
24	YAYAN R-097691-IKM-2C6B36A0	4	4	4	3	4	4	3	4	4
25	RUHIYAT R-097691-IKM-BB0B0647	4	4	4	4	4	4	3	3	4
26	TATA R-097691-IKM-172CC37DEC	4	4	4	4	3	4	3	4	4
27	Y R-097691-IKM-2FD3B5844C	4	4	4	4	4	4	3	4	4

28	N	R-097691-IKM-1C6D16726C	4	4	4	4	3	4	3	4	4
29	M.ARIEF	R-097691-IKM-1F818FC0	4	4	4	4	3	4	3	4	4
30	Y	R-097691-IKM-6A3E9E0ECA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
31	N	R-097691-IKM-BA46ACCE47	4	4	4	4	3	3	4	4	4
32	Y	R-097691-IKM-923EC169C4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
33	E	R-097691-IKM-66C61BA5F7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	M.Arief	R-097691-IKM-E1C176D80	4	4	3	4	4	3	3	4	4
35	Renal	R-097691-IKM-5F2A998A5A	4	4	3	4	4	3	4	4	4
36	IKAH	R-097691-IKM-782425864A	4	4	3	4	4	3	4	4	4
37	M.Arief	R-097691-IKM-5528931C7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Renal	R-097691-IKM-13FBC02DB	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	M.ARIEF	R-097691-IKM-C4711CBB	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	YAYAN	R-097691-IKM-105F4FCFE	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Nana	R-097691-IKM-DF8679002B	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	M.Arief	R-097691-IKM-258E16810	4	3	4	3	4	3	4	3	4
43	Renal	R-097691-IKM-8DCDF41D13	4	4	4	4	3	4	4	3	4
44	YAYANR	R-097691-IKM-0E645BFCE5	4	3	4	3	4	3	4	3	4
45	RUHIYAT	R-097691-IKM-DB847EC3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
46	Nana	R-097691-IKM-30EF0A5	4	3	4	3	4	3	4	3	4
47	M.ARIEF	R-097691-IKM-0822F68F	4	3	4	3	4	3	4	3	4
48	Nana	R-097691-IKM-7095E40085	4	3	4	3	4	3	4	3	4
49	BRAM	R-097691-IKM-F4D3F708FB	4	3	4	3	4	3	4	3	4
50	B	R-097691-IKM-46D647C87D	4	3	4	3	4	3	4	3	4
51	Yayat Hidayat	R-097691-IKM-B3C15C2EE2	4	4	3	3	3	3	4	3	4
52	HeruR	R-097691-IKM-ADEE32BCBE	4	3	4	3	4	3	4	3	4
53	Abdul Latif	R-097691-IKM-8540AA7E9D	4	3	4	3	4	3	4	3	4
54	RUHIYAT	R-097691-IKM-B14998A7C6	4	4	4	4	3	4	3	4	4
55	ALDOR	R-097691-IKM-DD283FE017	4	3	4	3	4	3	4	3	4
56	Irfan	R-097691-IKM-1FF4D5BB15	4	3	4	3	4	3	4	3	4
57	ASEP	R-097691-IKM-C30B1916E8	4	3	4	3	4	3	4	3	4
58	HILMAN	R-097691-IKM-233775ACC8	4	3	4	3	4	3	4	3	4
59	SB	R-097691-IKM-6C0BAB45FC	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	RISNA	R-097691-IKM-2EC904A042	4	3	4	3	4	3	4	3	4
61	YAYAN	R-097691-IKM-10D3420396	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	RUHIYATR	R-097691-IKM-0370324530	4	3	4	3	4	3	4	3	4
63	N	R-097691-IKM-74508F9304	4	3	4	3	4	3	4	3	4
64	S	R-097691-IKM-E48D2B0963	4	3	4	3	4	3	4	3	4
65	M.ARIEF	R-097691-IKM-5068AD41FA	4	3	4	3	4	3	4	3	4
66	AS	R-097691-IKM-20E237F08C	4	3	4	3	4	3	4	3	4
67	BILLY	R-097691-IKM-493805CFAC	4	3	4	3	4	3	4	3	4
68	I	R-097691-IKM-D892B31A49	4	3	4	3	4	3	4	3	4
69	Na	R-097691-IKM-3ADF1BC607	4	3	4	3	4	3	4	3	4
70	BRAM	R-097691-IKM-71969EDE0A	4	3	4	3	4	3	4	3	4
71	BRAMR	R-097691-IKM-522B75408A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	M	R-097691-IKM-2FDE683840	4	4	4	4	4	4	4	4	4

73	N R-097691-IKM-924EEAD79B YAYAN R-097691-IKM-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3A4029E70E	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	IRVA R-097691-IKM-A73F8D49A3 SUTISNA R-097691-IKM-	4	3	3	4	4	3	3	4	4
76	DAB9150BEB	4	4	4	4	4	4	3	3	4
77	B R-097691-IKM-13E0E6AA3A BRAM R-097691-IKM-	3	3	3	3	3	3	3	3	4
78	443C8696DB M.ARIEF R-097691-IKM-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	87D78F3AF2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	EVAN R-097691-IKM-434CF7BF69	4	4	4	4	4	4	4	3	4
81	CUCU R-097691-IKM-73110462DB	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	EVAN R-097691-IKM-165EDFE42E	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	RH R-097691-IKM-FAC10069C7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Ir R-097691-IKM-480300F154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Ir R-097691-IKM-407B94BBFE YAYAN R-097691-IKM-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	EEOE30FA72 BRAM R-097691-IKM-	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	AB29EBAB50	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	347	322	340	321	336	306	315	308	348	
NRR Per RL	3,989	3,701	3,908	3,690	3,862	3,517	3,621	3,540	4,000	33,828
NRR Tertimbang	0,443	0,411	0,434	0,410	0,429	0,391	0,402	0,393	0,444	3,759
IKM Unit Pelayanan										93,97

IKM UNIT PELAYANAN : 93,97 %
Kategori: SANGAT BAIK

----- 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 93,97 % dengan hasil penilaian masyarakat berada pada kategori **Sangat Baik**.

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
