PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB
Jl. Prof. Dr. Soepomo, S.H., No.4 Bantul, D.I.Yogyakarta
Telp. /Faks : (0274) 367348
Pos-el*: surat@pn-bantul.go.id*;
Situs : www.pn-bantul.go.id

LAPORAN SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

PERIODE OKTOBER 2017

PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB
Jl. Prof. Dr. Soepomo, S.H., No.4 Bantul, D.I.Yogyakarta
Telp. /Faks : (0274) 367348
Pos-el*: surat@pn-bantul.go.id*;
Situs : www.pn-bantul.go.id

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri 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-udangan atau penegakan hukum di Indonesia. Adapun secara umum, pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikanpelayanankepadamasyarakat, dengan menjalankan peransebagai 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 aparatur 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 Bantul melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan 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 kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bantul. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bantul ini dilaksanakan setiap enam bulan sekali, yaitu bulan April dan Oktober. Pada laporan ini, survei dilaksanakan pada bulan Oktober 2017.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bantul, 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 diikutkan 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.

BAB II
METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Bantul ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Bantul, antara lain: masyarakat pengguna pengadilan, Kepolisian, Kejaksaan, rutan, advokad/pengacara, dll. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan 100 orang yang diambil dengan teknik *simple random sampling*. 100 orang tersebut dihitung, sebagai berikut:

Jumlah sampel minimal = (jumlah item pertanyaan x 10) + 10
= 9 x 10 + 10
= 100

Karena jumlah minimal 100, maka sampel penelitian ditentukan 110 agar lebih representatif, mendapatkan hasil dari data yang lebih baik.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.Kuesioner atau angket pada penelitian ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Angket tersebut terdiri dari 12 indikator, dalam hal ini ruang lingkup, yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan, waktu pelayanan, biaya/tarif, hasil pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas, perilaku petugas, persyaratan kesanggupan petugas sesuai standar pelayanan, kenyamanan dan

kebersihan, keamanan pelayanan, kemudahan menyampaikan saran masukan dan pengaduan.

C. 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 12 ruang lingkup, antara lain:

1. Prosedur pelayanan

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

2. Persyaratan

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

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 dalammengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

   yangbesarnyaditetapkanberdasarkankesepakatanantarapenyelenggar adan masyarakat.

5. Hasil pelayanan

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

6. Kedisiplinan petugas pemberi pelayanan

Kedisiplinan petugas ini adalah bagaimana petugas bisa disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

7. Kemampuan petugas

   Kemampuan petugas merupakan Kompetensi Pelaksana atau kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

8. Perilaku petugas

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

9. Pernyataan kesanggupan pegawai sesuai standar pelayanan

   Pernyataan kesanggupan ini merupakan Maklumat Pelayanan tentang kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

10. Kenyamanan dan kebersihan

    Kenyamanan dan kebersihan adalah bagaimana kenyamanan yang diterima oleh penerima layanan dan bagaimana kebersihan di lingkungan pemberi layanan.

11. Kemanan pelayanan

    Kemanan pelayanan adalah bagaimana pemberi layanan menciptakan keamaanan bagi penerima layanan.

12. Kemudahan menyampaikan saran masukan dan pengaduan

    Kemudahan menyampaikan saran, masukan dan pengaduan adalah bagaimana pencari keadilan atau masyarakat mendapatkan kemudahan dalam menyampaikan saran dan pengaduan serta bagaimana tindak lanjutnya dalam penanganan pengaduan tersebut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bantul ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam

kuesioner dengan 12 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul 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	15-19	2	1.33
2	20-30	78	52
3	31-40	33	22
4	41-50	19	12.67
5	51-60	16	10.67
6	61-70	2	1.33
	Jumlah	150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 20-30 tahun (52 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	107	71.33
2	Perempuan	43	28.67
	Jumlah	150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 107 orang (71.33 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	2	1.33
1	SMP/ SLTP	2	1.33
2	SMA/ SLTA	109	72.67
3	Diploma	7	4.67
4	Sarjana	24	16
5	Pasca Sarjana	6	4
	Jumlah	150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 109 orang(72.67 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	11	7.33
2	TNI/ POLRI	1	0.67
3	Pengacara/ Advokat	6	4
4	Wiraswasta	17	11.33
5	Petani/ Nelayan	4	2.67
6	Pedagang	7	4.67
7	Pelajar/ Mahasiswa	53	35.33
8	Lainnya	51	34
	Jumlah	150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa sebanyak 53 orang (35.33 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bendel angket dari keseluruhan angket yang disebar kepada para pengguna layanan Pengadian Negeri Bantul. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Bantul dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Bantul sebesar **79.63** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 62.51 s/d 81.25). Adapun capaian yang diharapkan pada Pengadilan Negeri Bantul yang hendak dicapai sebesar **75** ternyata hasil tersebut melampaui sasaran yang hendak capai. Adapun analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB

Jl. Prof. Dr. Soepomo, S.H., No.4 Bantul, D.I.Yogyakarta
Telp. /Faks : (0274) 367348
Pos-el*: surat@pn-bantul.go.id*;
Situs : www.pn-bantul.go.id

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN												Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
14	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	
15	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
16	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
17	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
22	3	3	1	4	1	3	2	1	2	2	3	4	
23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
28	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
29	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	2	1	4	3	3	3	2	3	2	2	3	
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	
42	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	
43	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	

44	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
45	2	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	
46	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
48	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
51	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
53	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	
54	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
55	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
56	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
57	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
58	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
68	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
69	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	
70	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
73	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
75	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
76	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
77	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
78	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	
79	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	
80	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	
81	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	
82	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	
85	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
86	2	3	2	1	4	3	2	3	3	2	4	4	
87	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

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

136	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
138	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
139	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
143	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
145	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
146	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
147	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
148	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
149	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
150	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
149			4										
Jumlah	465	463	445	453	493	482	486	472	476	479	503	506	
NRR per RL	3,100	3,087	2,967	3,020	3,287	3,213	3,240	3,147	3,173	3,193	3,353	3,373	
NRR Tertimbang	0,258	0,257	0,247	0,252	0,274	0,268	0,270	0,262	0,270	0,266	0,279	0,281	3,185
IKM Unit Pelayanan													**79,63**

Tabel

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:	
79,63	**Kategori: BAIK**

Nomor	**Ruang Lingkup**	Nilai	**Kategori**	**Peringkat**
1	Prosedur pelayanan	3,100	Baik	**9**
2	Persyaratan	3,087	Baik	**10**
3	Waktu Pelayanan	2,967	Baik	**12**
4	Biaya/Tarif	3,020	Baik	**11**
5	Hasil pelayanan	3,287	Sangat Baik	**3**
6	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,213	Baik	**5**
7	kemampuan petugas	3,240	Baik	**4**
8	Perilaku Petugas	3,147	Baik	**8**
9	Pernyataan Kesanggupan Petugas sesuai standar pelayanan	3,173	Baik	**7**
10	Kenyamanan dan kebersihan	3,193	Baik	**6**
11	Keamanan pelayanan	3,353	Sangat Baik	**2**

12	Kemudahan menyampaikan saran masukan dan pengaduan	3,373	Sangat Baik	1

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari dua belas ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kedua belas ruang lingkup tersebut.

a. Prosedur pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.193 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur pelayanan kategori Baik.

b. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.060 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup persyaratan masuk kategori baik.

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 2.920 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup waktu pelayanan masuk kategori baik.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalammengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.953 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup Biaya/tarif masuk kategori baik.

e. Hasil pelayanan

Hasil pelayanan ini adalah Produk spesifikasi jenis 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 3.007 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup Hasil pelayanan masuk kategori baik.

f. Kedisiplinan petugas pemberi pelayanan

Kedisiplinan petugas ini adalah bagaimana petugas bisa disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup kedisiplinan petugas pemberi layanan masuk kategori sangat baik.

g. Kemampuan petugas

Kemampuan petugas merupakan Kompetensi Pelaksana atau kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.000 berada pada interval skor : 1,76 - 2,50 kategori **kurang baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup Kemampuan petugas masuk kategori kurang baik.

h. Perilaku petugas

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup perilaku petugas masuk kategori sangat baik.

i. Pernyataan kesanggupan pegawai sesuai standar pelayanan

Pernyataan kesanggupan ini merupakan Maklumat Pelayanan tentang kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.313 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup Pernyataan kesanggupan pegawai sesuai standar pelayanan masuk kategori sangat baik.

j. Kenyamanan dan kebersihan

Kenyamanan dan kebersihan adalah bagaimana kenyamanan yang diterima oleh penerima layanan dan bagaimana kebersihan di lingkungan pemberi layanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.207 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup Kenyamanan dan kebersihan masuk kategori baik.

k. Kemanan pelayanan

Kemanan pelayanan adalah bagaimana pemberi layanan menciptakan keamaanan bagi penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.407 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup Keamanan pelayanan masuk kategori sangat baik.

l. Kemudahan menyampaikan saran masukan dan pengaduan

Kemudahan menyampaikan saran, masukan dan pengaduan adalah bagaimana pencari keadilan atau masyarakat mendapatkan kemudahan dalam menyampaikan saran dan pengaduan serta bagaimana tindak lanjutnya dalam penanganan pengaduan tersebut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.233 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup Keamanan pelayanan masuk kategori sangat baik.

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 Bantul sebesar **79,63** dan berada pada kategori **Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan masuk kategori Baik.
2. Persyaratan masuk kategori Baik.
3. Waktu pelayanan masuk kategori baik.
4. Biaya/Tarif masuk kategori baik.
5. Hasil pelayanan masuk kategori sangat baik.
6. Kedisiplinan petugas pemberi pelayanan masuk kategori baik.
7. Kemampuan petugas masuk kategori baik.
8. Perilaku petugas masuk kategori baik.
9. Pernyataan kesanggupan pegawai sesuai standar pelayanan masuk kategori baik.
10. Kenyamanan dan kebersihan masuk kategori baik.
11. Kemanan pelayanan masuk kategori sangat baik.
12. Kemudahan menyampaikan saran masukan dan pengaduan masuk kategori sangat baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bantul, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup kemudahan menyampaikan saran, maskan dan pengadan, kemudan disusul dengan keamanan pelayanan, hasil pelayanan, kemampuan petugas, kedisiplinan petugas pelayanan, kenyamanan dan kebersihan, pernyataan kesanggupan pegawai sesuai standar pelayanan, perilaku petugas, prosedur pelayanan, persyaratan, biaya/tarif dan Waktu pelayanan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Bantul, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup waktu pelayanan biaya/tariff dan persyaratan. Untuk waktu pelayanan,, supaya para Petugas lebih meningkatkan waktu pelayanan terhadap masyarakat supaya supaya bisa melayani masyarakat dengan maksimal.

Pada ruang lingkup Biaya/ Tarif demikian juga dengan persyaratan yang ada pada Pengadilan Negeri Bantul agar disosialisasikan di wilayah hukum Pengadilan Negeri Bantul sehingga masyarakat dapat memahami mengenai besaran tarif dan juga persyaratan dalam proses berperkara di Pengadilan Negeri Bantul.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaaan 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.

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