



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG**

---

Nomor 14 tahun 2017

Pandeglang, 4 Oktober 2021

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Pandeglang,  
Pada hari Senin, tanggal 4 Oktober 2021

Ketua Pengadilan Negeri Pandeglang,

**YOGI DULHADI, S.H., M.H.**

Ketua Pelaksana Tim Survei,

Pengarah Tim Survei,

**DJOKO SANTOSO, S.H., M.H.**

**TITIS TRI WULANDARI, S.H., S.Psi, M.Hum.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Pandeglang untuk periode Juli sampai dengan September 2021 ini telah terselesaikan.

Dalam rangka melaksanakan instruksi Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 perihal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya, maka Pengadilan Negeri Pandeglang telah melakukan survei dengan menggunakan Aplikasi SISUPER dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.

Kegiatan survey kepuasan masyarakat di triwulan III tahun 2021 ini mulai diselenggarakan pada bulan Juli sampai dengan September 2021 sebagai tindak lanjut atas diraihnya predikat Pengadilan yang Excelent sesuai standar ISO 9001: 2015. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survey kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pandeglang.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik, maka dari itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini berguna untuk berbagai pihak, khususnya segenap pimpinan dan seluruh pegawai Pengadilan Negeri Pandeglang dan masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pandeglang.

**Pandeglang, 4 Oktober 2021**

**Ketua Pelaksana Tim Survei**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	b
KATA PENGANTAR	c
DAFTAR ISI	d
DAFTAR TABEL	f
BAB I    PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan, Sasaran dan Target	3
D. Tahapan Pelaksanaan	4
BAB II   METODOLOGI PENELITIAN	5
A. Metode Survei	5
B. Teknik Pengumpulan Data	5
C. Aspek Pengukuran IKM	5
D. Tehnik Analisis Data	7
BAB III  PROFIL RESPONDEN	9
A. Umur	9
B. Jenis Kelamin	9
C. Pendidikan Terakhir	10
D. Pekerjaan Utama	10
BAB IV  HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
A. Persyaratan	13
B. Sistem, mekanisme dan prosedur	13
C. Waktu penyelesaian	14
D. Biaya	15
E. Prosedur, spesifikasi, jenis layanan	16

	F. Kompetensi pelaksana	17
	G. Prilaku pelaksana	18
	H. Penanganan pelayanan, saran dan masukan	19
	I. Sarana dan prasarana	20
	J. Hasil survey kualitatif	21
BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	21
	A. KESIMPULAN	22
	B. REKOMENDASI	24

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kategori Mutu Pelayanan	8
Tabel 2	Responden Menurut Karakteristik Umur	9
Tabel 3	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	9
Tabel 4	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	10
Tabel 5	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	10
Tabel 6	Rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap ruang lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Pandeglang	12
Tabel 7	Aspek Persyaratan	13
Tabel 8	Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	14
Tabel 9	Aspek Waktu Penyelesaian	15
Tabel 10	Aspek Biaya	16
Tabel 11	Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan	17
Tabel 12	Aspek Kompetensi Pelaksana	17
Tabel 13	Aspek Perilaku Pelaksana	18
Tabel 14	Aspek Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	19
Tabel 15	Aspek Sarana dan Prasarana	20
Tabel 16	Aspek Kualitatif	21
Tabel 17	Sasaran, Target dan Pencapaian IKM Pengadilan Negeri Pandeglang	24



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non-profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan masyarakat secara umum, atau khususnya dalam lembaga peradilan adalah kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Meskipun fungsi utama pemerintah memberikan pelayanan publik, tetapi dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang kurang baik. Pelayanan yang diberikan identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit, biaya pungutan di luar ketentuan dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, yang cenderung bersifat mengatur dan jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini memberikan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.



Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*) yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Instansi Pemerintah, Pengadilan Negeri Pandeglang melakukan survei untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Pandeglang. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Dasar Hukum**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Keputusan Men.PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Instruksi Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya.

### C. Tujuan, Sasaran dan Target

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta untuk teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pandeglang.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

Ditetapkan target untuk IKM Pengadilan Negeri Pandeglang dengan kategori BAIK dengan indeks kepuasan 72%.
---

#### D. Tahapan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pandeglang dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September 2021.

Adapun tahapan pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pandeglang adalah sebagai berikut:

1. Tim survei menentukan metode survei yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif.
2. Tim survei membuat kuesioner.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner.
4. Tim survei membagikan lembar kuesioner di lingkungan Pengadilan Negeri Pandeglang, dalam acara yang melibatkan masyarakat yaitu Penyempahan Advokat dan tamu yang hadir setiap hari di kantor Pengadilan Negeri Pandeglang.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh 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 merekap jawaban kuesioner.
8. Tim Survei menyajikan hasil analisa data.

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Survei

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan pengadilan di wilayah hukum Pengadilan Negeri Pandeglang, antara lain: polisi, jaksa, advokat, mahasiswa, dan lain-lain. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

#### B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner atau angket penelitian *terlampir*.

#### C. Aspek Pengukuran IKM

Survei dan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun unsur yang dijadikan sebagai acuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 meliputi:

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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. 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).

Di dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini, Pengadilan Negeri Pandeglang sepenuhnya menggunakan seluruh aspek yang termuat dalam peraturan tersebut.

#### D. Tehnik Analisis data

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Pengadilan menggunakan analisis statistik deskriptif.

Keempat belas aspek tersebut kemudian disusun kedalam kuesioner dengan 9 item pertanyaan dengan empat pilihan jawaban, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing item pertanyaan. Setiap item memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah item}} = \frac{1}{9}$$

Nilai Rata-rata Tertimbang sebesar 0,111.

Untuk mendapatkan nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai per item}}{\text{Total Kuesioner}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Setelah data dari responden terkumpul dan diolah sesuai dengan rumus perhitungan di atas, maka nilai indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh dapat dikonversikan sesuai dengan table 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 (Cukup 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	Jumlah	%
1	18– 28	32	46,67
2	29 – 39	32	42,67
3	40 – 49	10	13,33
4	50 – 59	1	1,33
5	60 – 69	0	0,00
6	Tidak Mencantumkan Usia	0	0,00
Jumlah		75	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada penelitian ini, yaitu sebanyak 32 (Tiga puluh dua) orang berumur 18 - 28 tahun dan sebanyak 32 (tiga puluh dua) orang berumur 29 -39 tahun.

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	60	79
2	Perempuan	16	21
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	-	0,00
Jumlah		76	100



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 60 (enam puluh) orang.

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	Tidak Sekolah	0	0,00
2	SD	0	0,00
3	SMP	0	0,00
4	SMU	18	24
5	D 1 – D3 – D 4	2	3
6	S 1	50	66
7	S 2	6	8
8	S 3	0	0,00
Jumlah		76	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan Terakhir di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1) yaitu sebanyak 50 (lima puluh) orang atau sebanyak (66%).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	21	28
2	Pegawai Swasta	10	13
3	Wiraswasta / Usahawan	9	12
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00
5	Tenaga Kontrak	0	0,00
6	Lainnya	36	0,00
Jumlah		76	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan Utama di atas, mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama sebagai Lainnya yaitu sebanyak 36 (tiga puluh enam) orang.

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 76 (tujuh puluh enam) lembar kuesioner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pandeglang dan hasil analisa data yang telah dilakukan (terlampir) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pandeglang sebesar **90,39** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 81,26-100).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 (sembilan) unsur SKM, disajikan dalam tabel di bawah ini beserta analisisnya.

Tabel 6

Rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap ruang lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Pandeglang

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1	Persyaratan	3,53	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,59	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,52	Sangat Baik
4	Biaya	3,64	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,53	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,61	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,72	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,47	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,88	Sangat Baik

#### A. Persyaratan

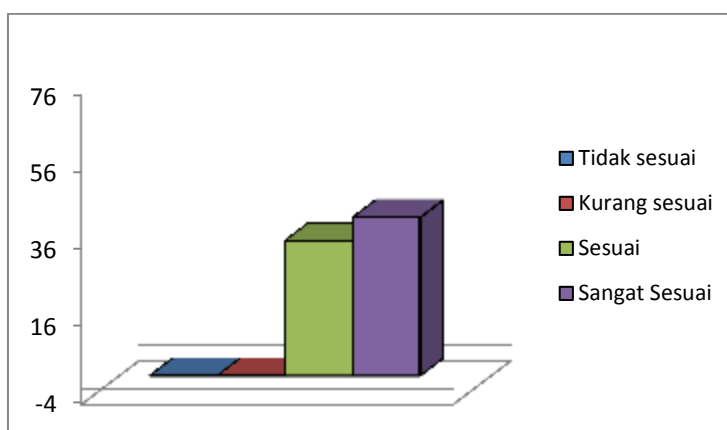
Persyaratan dari hasil analisis data diperoleh rata-rata skor sebesar **3,53** berada pada interval skor 3,26 – 4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek persyaratan pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 7  
Aspek Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	35	46
4	Sangat Sesuai	4	41	54
Jumlah			76	100



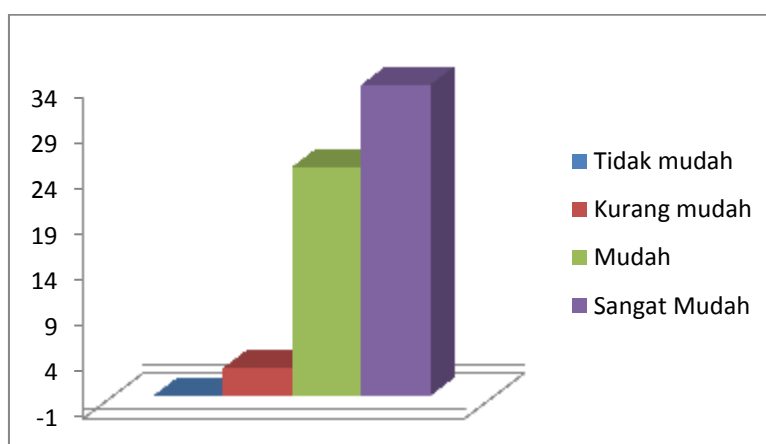
## B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,59** berada pada interval skor 3,26-4.00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 8  
Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak mudah	1	0	0
2	Kurang mudah	2	3	4
3	Mudah	3	25	33
4	Sangat mudah	4	48	63
Jumlah			76	100



### C. Waktu Penyelesaian

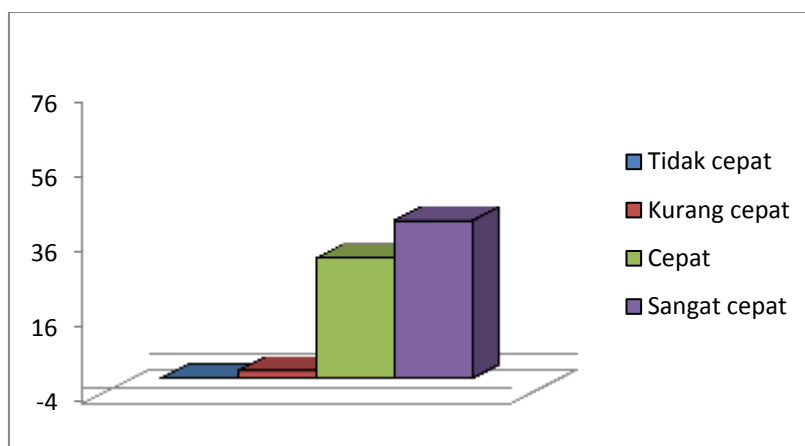
Waktu penyelesaian dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,52** berada pada interval skor 3,26 - 4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek waktu penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 9  
Aspek Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak cepat	1	0	0
2	Kurang cepat	2	2	3
3	Cepat	3	32	42
4	Sangat cepat	4	42	55

Jumlah	76	100
--------	----	-----



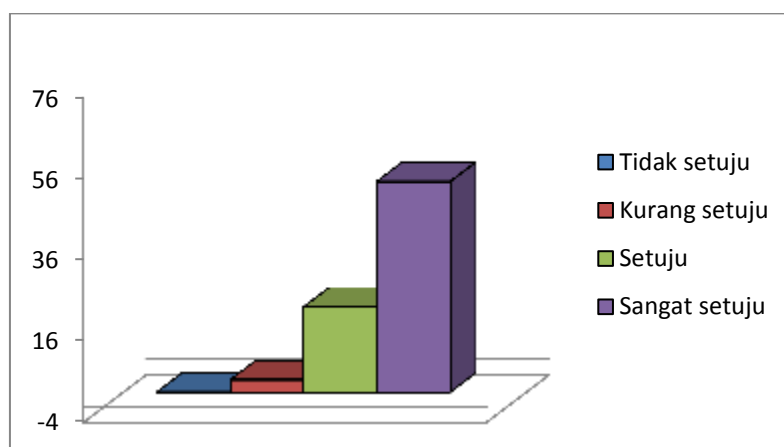
#### D. Biaya

Kesesuaian Biaya Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,64** berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek kesesuaian biaya pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek kesesuaian biaya pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10  
Aspek Kesesuaian Biaya Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak setuju	1	0	0
2	Kurang setuju	2	3	4
3	Setuju	3	21	28
4	Sangat setuju	4	52	68
Jumlah			76	100



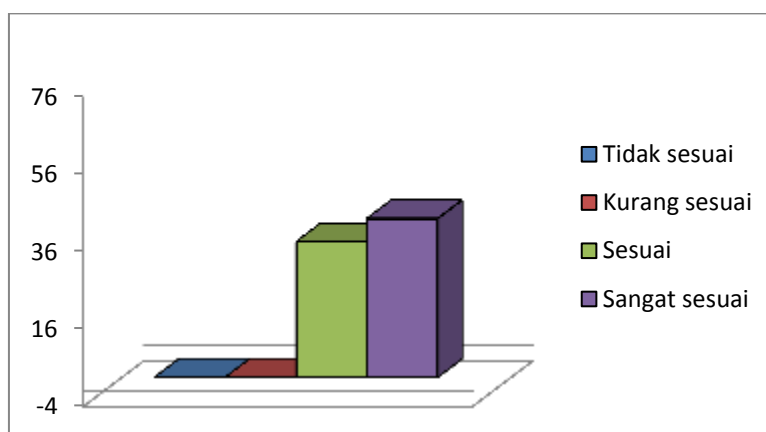
### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,53 berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 11  
Aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak setuju	1	0	0
2	Kurang setuju	2	0	0
3	Setuju	3	35	46
4	Sangat setuju	4	41	54
Jumlah			76	100



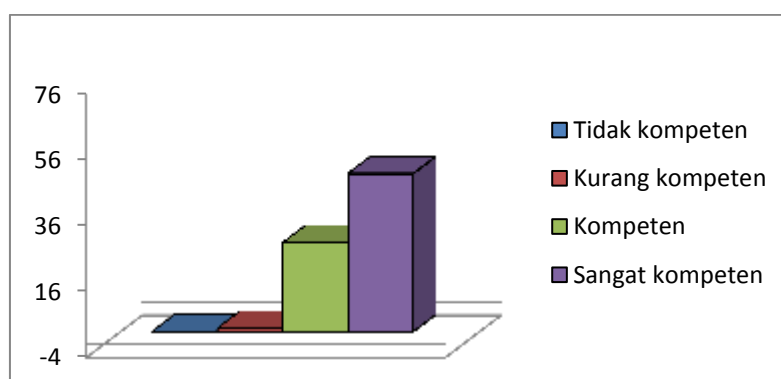
### F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,61** berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 12  
Aspek Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak kompeten	1	0	0
2	Kurang kompeten	2	1	1
3	Kompeten	3	27	36
4	Sangat kompeten	4	48	63
Jumlah			76	100





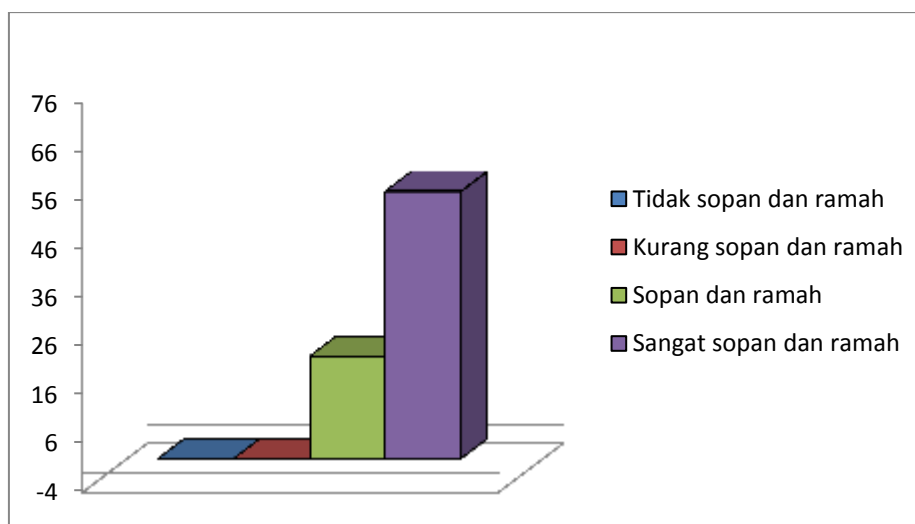
### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,72** berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 13  
Aspek Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak sopan dan ramah	1	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	2	0	0
3	Sopan dan ramah	3	21	28
4	Sangat sopan dan ramah	4	55	772
Jumlah			76	100



### H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

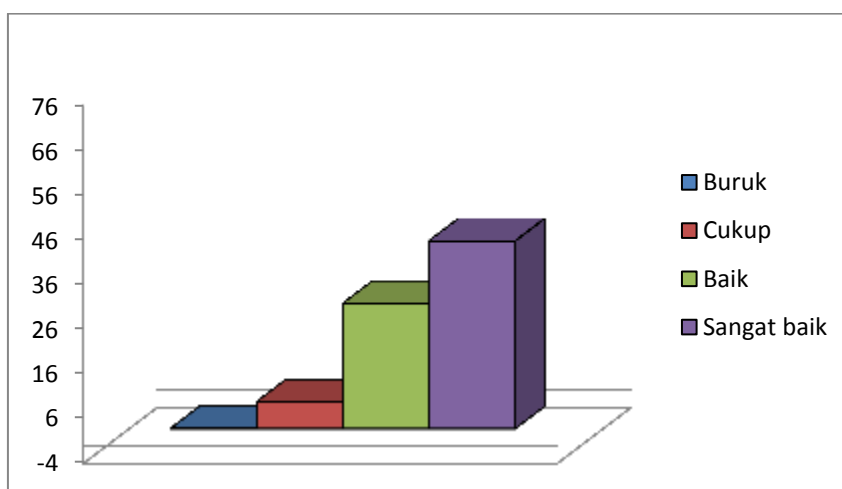
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,47** berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat

pengguna layanan pengadilan, aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14  
Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	6	8
3	Baik	3	28	37
4	Sangat Baik	4	42	55
Jumlah			76	100



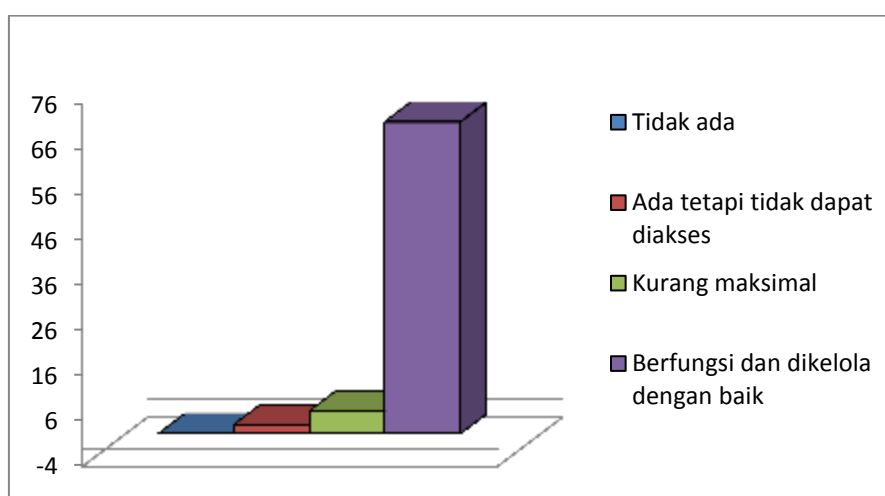
### I. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar **3,88** berada pada interval skor 3,26-4,00 dengan kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Sarana dan Prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15  
Aspek Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak ada	1	0	0
2	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	2	3
3	Lurang maksimal	3	5	7
4	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	69	91
Jumlah			76	100



#### J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran dan pendapat responden tentang pelayanan Pengadilan Negeri Pandeglang, yang ditulis di dalam kuesioner yang telah disebarakan.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk saran-saran/pendapat terhadap layanan Pengadilan Negeri Pandeglang, sebagai berikut:

Tabel 16  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pandeglang  
Saran-saran/pendapat terhadap pelayanan

No. Responden	Saran-saran/pendapat
1.	Jadwal sidang agar bisa lebih ontime.
2.	Mengenai nomor hp PN, ketika saya hubungi admin sudah tidak bekerja lagi di PN Pandeglang. Perlu ganti admin dengan no yang aktif dan bisa ,membantu kami.
3.	Website Pengadilan Negeri Pandeglang harus terus update informasi mengenai pelayanan yang dibutuhkan agar informasi lebih efektif dan efisien.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pandeglang adalah sebesar **90,39** (Sembilan puluh koma tiga puluh sembilan), hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Pengadilan Negeri Pandeglang dinyatakan **SANGAT BAIK** (Nilai interval 81,26-100).

Khususnya pada unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai IKM tertinggi yaitu **3,88** (tiga koma delapan puluh delapan), sehingga pengadilan Negeri Pandeglang harus mampu mempertahankan dan meningkatkan lagi mengenai hal tersebut.

Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
4. Biaya di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
7. Perilaku Pelaksana Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
8. Sarana dan Prasarana Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.

9. Saran & Masukan di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.

Meskipun secara umum hasil survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Pandeglang sudah masuk dalam kategori “Sangat Baik” namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Pengadilan Negeri Pandeglang mampu terus beradaptasi terhadap perubahan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan pengadilan dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

Merujuk hasil survei periode Juli sampai dengan September 2021, ada 3 (tiga) unsur yang mendapatkan penilaian paling rendah yaitu:

- a. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan dengan nilai 3,47.
- b. Waktu penyelesaian dengan nilai 3,52.
- c. Persyaratan dengan nilai 3,53.

Secara singkat dapat dikemukakan bahwa berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada periode Juli sampai dengan September 2021, sasaran, tujuan dan target IKM Pengadilan Negeri Pandeglang telah tercapai. Oleh karena target IKM pada Pengadilan Negeri Pandeglang dengan nilai 90,39 telah melebihi target yang ditetapkan yaitu 72,00, sehingga kategori nilai kepuasan Masyarakat periode Juli sampai dengan September 2021 adalah “Sangat Baik”.

Tabel 17  
Sasaran, Target dan Pencapaian IKM Pengadilan Negeri Pandeglang

NO.	SASARAN	INDIKATOR KINERJA	KINERJA	
			TARGET	PENCAPAIAN
1.	Peningkatan Kualitas Pelayanan	Masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tingkat Pertama mengatakan kepuasan	72,00 %	90,39 %

**B. Rekomendasi**

1. Nilai “Sangat Baik” yang telah dicapai melalui survei ini, diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.
2. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bisa dijadikan dasar atau bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua Hakim, Pegawai dan tenaga honorer Pengadilan Negeri Pandeglang.
3. Hasil survei dapat digunakan untuk membuat program ataupun kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan masyarakat di Pengadilan Negeri Pandeglang.

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**