L A P O R A N

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN
KELAS 1A KHUSUS

Disusun Oleh :

TIM SURVEY KEPUASAN PENGGUNA
PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN
KELAS 1A KHUSUS

TRIWULAN I 2023

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Triwulan I Tahun 2023.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik pada Instansi Pemerintah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Pengadilan Negeri Jakarta Selatan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan layanan tersebut, yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survey ini dilakukan dengan membagikan kuesioner pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan Pengadilan agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pelayanan Pengadilan pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Triwulan I Tahun 2023, disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 30 Maret 2023

ttd

TIM SURVEY

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 1

DAFTAR ISI 2

BAB I PENDAHULUAN 3

A. Latar Belakang ……... 3

B. Tujuan dan Sasaran …… 3

C. Rencana Kerja Pelaksanaan…….. 3

D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan…….. 4

BAB II METODOLOGI PENELITIAN……. 5

A. Metodologi Survei……. 5

B. Teknik Pengumpulan Data…….. 5

C. Variabel Pengukuran IKM …….. 5

D. Teknik Analisa Data…….. 6

BAB III PROFIL RESPONDEN……... 7

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA…… 9

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI ……. 20

A. Kesimpulan…… 20

B. Rekomendasi……. 21

DAFTAR PUSTAKA……. 22

LAMPIRAN …… 23

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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 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 Jakarta Selatan melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dakam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

B. TUJUAN dan SASARAN

Survey kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan .

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2023.

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa questioner.
3. Tim survei memperbanyak questioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Questioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survei.
6. Tim survei menganalisa questioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. METODOLOGI SURVEI

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan . Sample pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 149 orang responden yg di ambil secara *simple random sampling .*

C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

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 ruang lingkup antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

   Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. TEKNIK ANALISA DATA

Analisa data pada pengukuran IKM di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 9 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 Jakarta Selatan ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

No.	MUTU PELAYANAN	NORMA SKOR	
		SKALA 100	SKALA 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

BAB III
PROFIL RESPONDEN

a. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	48	32.21 %
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	51	34.23 %
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	34	22.82 %
4	Diatas 50 Tahun	16	10.74 %
		149	100 %

Mayoritas responden ini berumur 18 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 99 orang dari total 149 reponden (66.44 %).

b. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	100	67 %
2	Perempuan	49	33 %
		149	100 %

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 100 orang dari total 149 orang (67 %).

c. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	0	%
2	SMP	0	%
3	SLTA	25	15 %
4	Diploma	56	39.3 %
5	Sarjana	53	35 %
6	Pascasarjana	15	10.7 %
		149	100 %

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Diploma yang berjumlah 56 orang dari total responden 149 orang (39.3 %).

d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	32	21 %
2	TNI / POLRI	18	11 %
3	Pegawai Swasta	42	30 %
4	Wirausaha	22	14 %
5	Mahasiswa	0	0 %
6	Lainnya	35	24 %
		149	100 %

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pegawai Swasta yang berjumlah 42 orang dari total responden 149 orang (30 %).

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 149. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan sebesar **88.03** yang berada pada kategori **BAIK** (pada interval 76,61 s/d 88,30) .

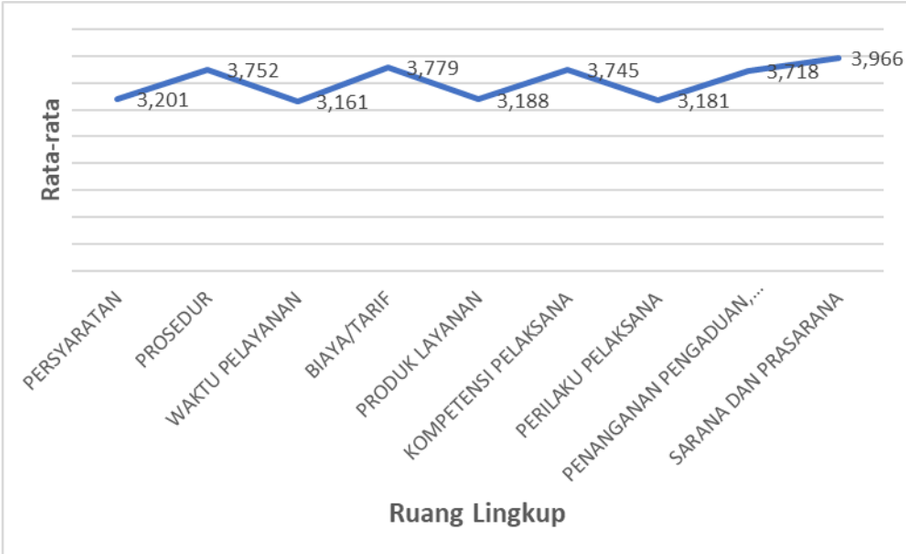
Hasil IKM tersebut terdiri dari 9 ruang lingkup , analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2.
Rata-rata skor dan peringkat pada setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
Di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.201	Baik	6
2	Prosedur	3.752	Sangat Baik	3
3	Waktu Pelayanan	3.161	Baik	9
4	Biaya/Tarif	3.779	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.188	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3.745	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3.181	Baik	8
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.718	Sangat Baik	5
9	Sarana dan Prasarana	3.966	Sangat Baik	1

Grafik 1

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative, Dari hasil analisis diperoleh rata skor sebesar 3.201 berada pada interval skor 3.0644 – 3.532 kategori BAIK, Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori BAIK.

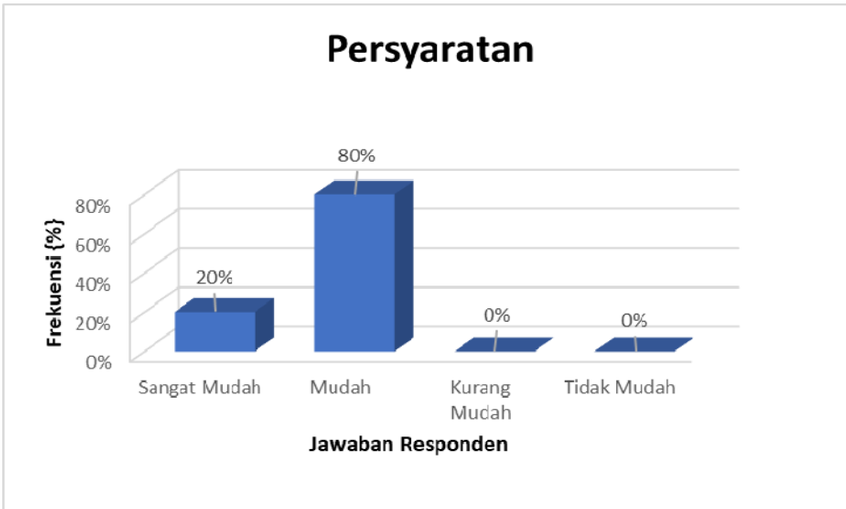
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada table berikut:

Tabel 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	29	20 %
2.	Mudah	3	120	80 %
3.	Kurang Mudah	2	0	0 %
4.	Tidak Mudah	1	0	0 %
		Jumlah	149	100 %

Berdasarkan Tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

Grafik 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Persyaratan



B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.752 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori SANGAT BAIK. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori SANGAT BAIK.

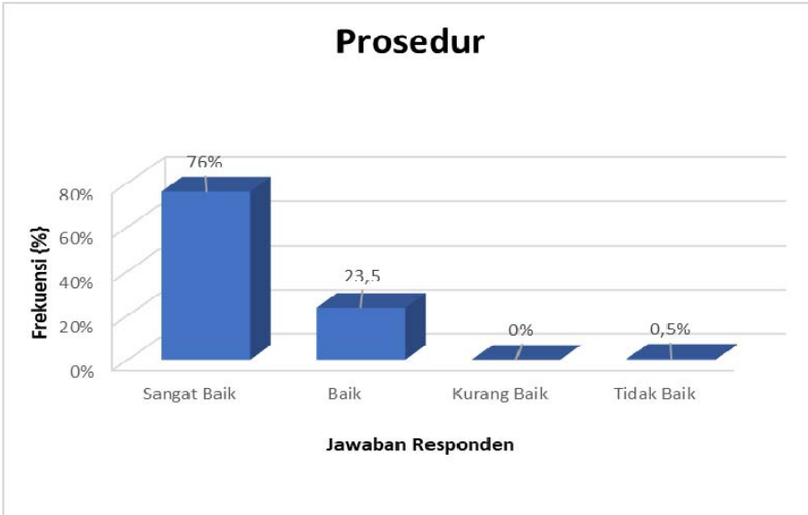
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	112	76 %
2.	Baik	3	36	23.5 %
3.	Kurang Baik	2	0	0 %
4.	Tidak Baik	1	1	0.5 %
		Jumlah	149	100 %

Berdasarkan Tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini

Grafik 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Prosedur



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 3.161 berada pada interval skor 3.0644 – 3.532 kategori BAIK. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori BAIK.

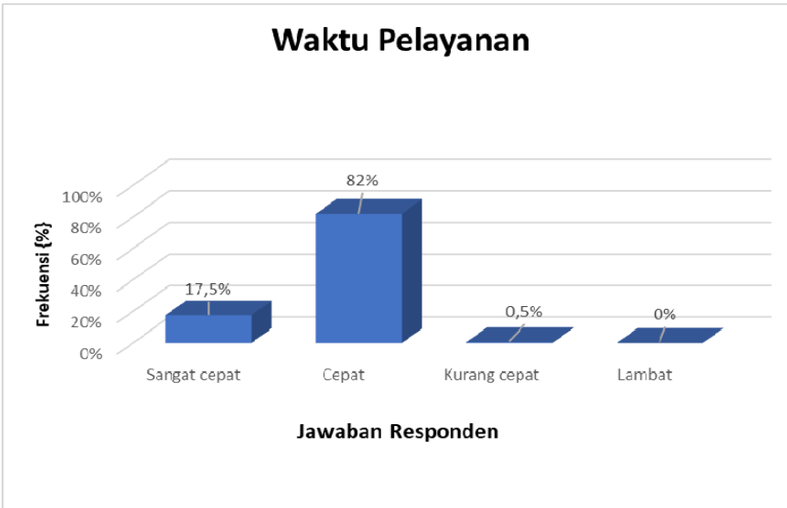
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat cepat	4	24	17.5 %
2.	Cepat	3	124	82 %
3.	Kurang cepat	2	1	0.5 %
4.	Lambat	1	0	0 %
		Jumlah	149	100 %

Berdasarkan Tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini

Grafik 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Waktu Pelayanan



D. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.779 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori SANGAT BAIK. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori SANGAT BAIK.

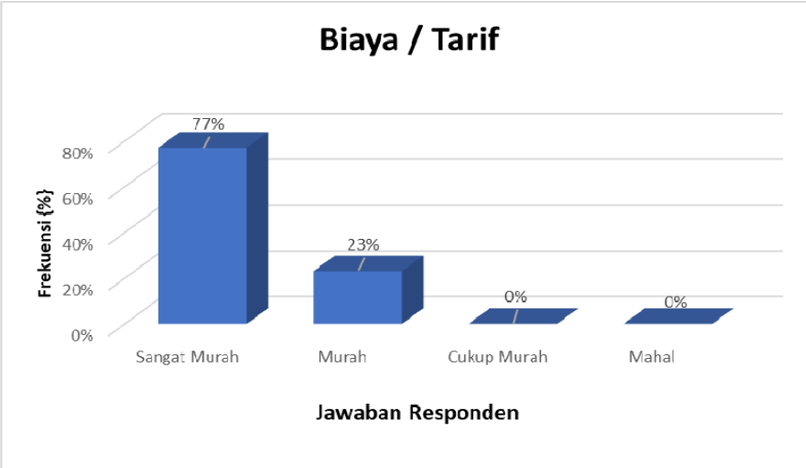
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Biaya / Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Murah	4	115	77 %
2.	Murah	3	34	23 %
3.	Cukup Murah	2	0	0 %
4.	Mahal	1	0	0 %
		Jumlah	149	100 %

Berdasarkan Tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Grafik 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Biaya/Tarif



E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.188 berada pada interval skor 3.0644 – 3.532 kategori BAIK. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori BAIK.

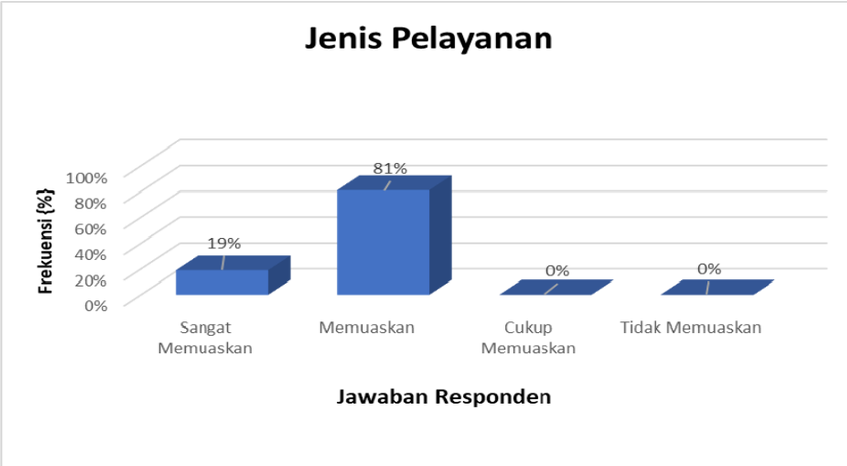
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	28	19 %
2.	Memuaskan	3	121	81 %
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0 %
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0 %
		Jumlah	149	100 %

Berdasarkan Tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Grafik 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.745 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori SANGAT BAIK. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori SANGAT BAIK.

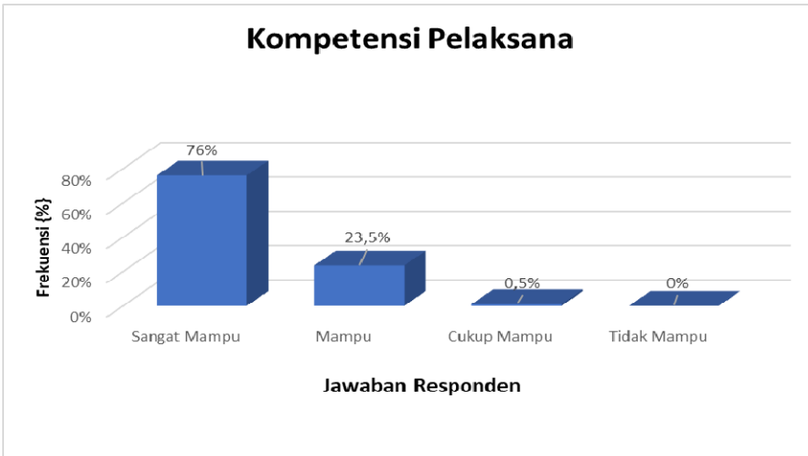
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini

Tabel 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	112	76 %
2.	Mampu	3	36	23.5 %
3.	Cukup Mampu	2	1	0.5 %
4.	Tidak Mampu	1	0	0 %
		Jumlah	149	100 %

Berdasarkan Tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Grafik 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana



G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.181 berada pada interval skor 3.0644 – 3.532 kategori BAIK. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori BAIK.

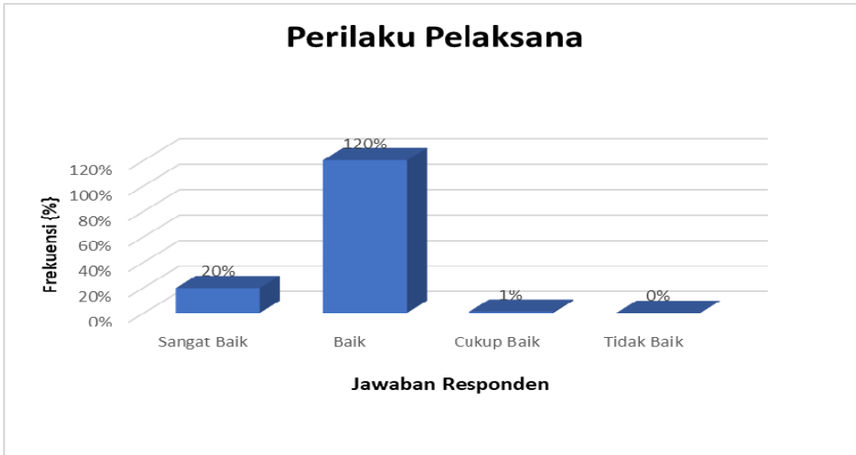
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	28	19.5 %
2.	Baik	3	120	80 %
3.	Cukup Baik	2	1	0.5 %
4.	Tidak Baik	1	0	0 %
		Jumlah	149	100 %

Berdasarkan Tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Grafik 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.718 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori SANGAT BAIK. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori SANGAT BAIK.

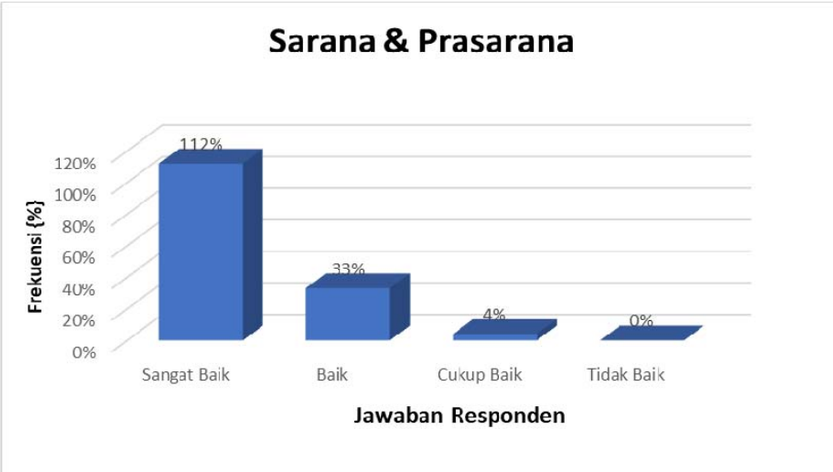
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	112	76 %
2.	Memuaskan	3	33	22.5 %
3.	Cukup Memuaskan	2	4	1.5 %
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0 %
		Jumlah	149	100 %

Berdasarkan Tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Grafik 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan



I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.966 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori SANGAT BAIK. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori SANGAT BAIK.

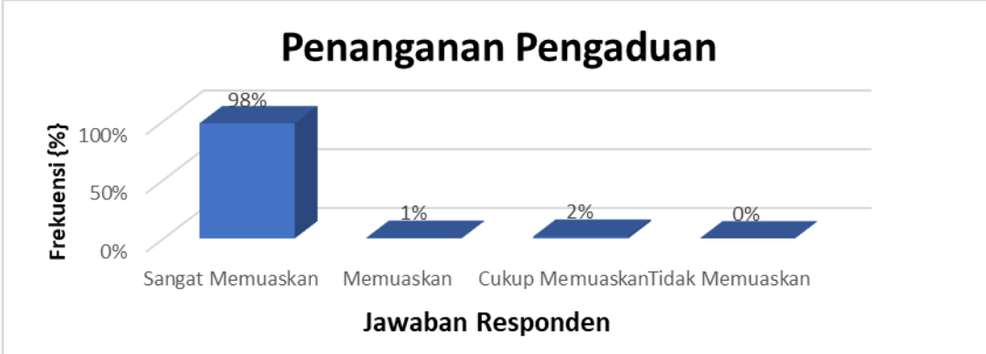
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	146	98.5%
2.	Baik	3	1	0.5 %
3.	Cukup Baik	2	2	1 %
4.	Tidak Baik	1	0	0 %
		Jumlah	149	100 %

Berdasarkan Tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Grafik 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Selatan
Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan sebesar **88.03** dan berada pada kategori **BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan mayoritas responden menyatakan **MUDAH** (80 %)
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (76 %)
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan mayoritas responden menyatakan **CEPAT** (82 %)
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan mayoritas responden menyatakan **SANGAT MURAH** (77 %)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan mayoritas responden menyatakan **MEMUASKAN** (81 %)
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan mayoritas responden menyatakan **SANGAT MAMPU** (76%)
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan mayoritas responden menyatakan **BAIK** (80%)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (76 %)
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan mayoritas responden menyatakan **SANGAT MEMUASKAN** (98.5 %)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Kelas 1A Khusus berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “sarana dan Prasarana” dengan skor rata-rata 3.966 disusul ruang lingkup “Biaya/Tarif” dengan skor 3.779.

Berdasarkan Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Kelas 1A Khusus didapatkan tingkat kepuasan responden paling rendah berada pada ruang lingkup :

1. Biaya / Tarif 3.779
2. Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan 3.718
3. Waktu Pelayanan 3.161

Untuk itu kepada semua jajaran Manajemen dan seluruh Pegawai Pengadilan Negeri Jakarta Selatan harus meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan sesuai dengan Standart Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan, menyederhanakan prosedur pelayanan serta memudahkan persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk setiap jenis pelayanan dengan memberikan informasi yang lengkap dan mudah diketahui oleh masyarakat pengguna layanan.

Demikian juga untuk jenis layanan lainnya hendaknya tetap harus ditingkatkan yang meliputi produk spesifikasi jenis pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan perbaikan pelaksaan kompetensi pelaksana tarif/biaya maupun sarana dan prasarana.

B. Adapun rekomendasi dari yang diberikan team Survai Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
   - Jadwal sidang sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan
   - Pemberian Salinan Putusan perkara Perdata sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.
   - Pengiriman Salinan petikan perkara Pidana tepat waktu.
2. Untuk Kepaniteraan (Perdata, Pidana dan Hukum) ;
   - Pelayanan di Meja PTSP agar lebih di ramah, cepat, tepat dan transparan.
3. Untuk Kepegawaian :
   - Meningkatkan kemampuan, Intergritas, Provesionalisme dan Kapabilitas pegawan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.
4. Untuk Bagian Umum :
   - Peningkatan keamanan dan kenyamanan pengunjung sidang.
   - Peningkatan kebersihan terutama menyangkut fasilitas umum seperti WC/Toilet, penyejuk ruangan.
   - Pengaturan tempat parkir

DAFTAR PUSTAKA

- 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

L A M P I R A N

PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN
KELAS 1A KHUSUS
Jl. Ampera Raya No.133 Ragunan Jakarta Selatan 12550
Telp. 62.21.7805909 Fax. 62.21.7805906
Email : informasi@pn-jakartaselatan.go.id delegasipnjs@yahoo.com
Website : www.pn-jakartaselatan.go.id

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

NO.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
6	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
7	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
8	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
9	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
10	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
11	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
12	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
13	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
14	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
15	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
16	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
17	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
18	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
19	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
20	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
21	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
22	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
23	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
24	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
25	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
26	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
27	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
28	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
29	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
30	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
31	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
32	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
33	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
34	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
35	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
36	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
37	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
38	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
39	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
40	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
41	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
42	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
43	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
44	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
45	3	4	3	4	3	4	3	4	4	

46	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
47	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
48	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
49	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
50	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
51	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
52	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
53	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
54	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
55	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
56	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
57	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
58	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
59	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
60	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
61	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
62	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
63	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
64	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
65	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
66	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
67	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
68	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
69	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
70	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
71	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
72	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
73	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
74	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
75	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
76	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
77	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
78	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
79	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
80	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
81	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
82	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
83	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
84	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
85	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
86	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
87	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
88	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
89	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
98	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
99	3	3	3	3	3	3	4	4	4	

100	3	4	3	3	3	3	4	2	4	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
103	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
105	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
108	4	3	4	4	3	3	3	2	4	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
110	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
112	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
113	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
114	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
115	3	3	2	3	3	4	3	3	4	
116	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
117	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
118	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
119	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
121	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
123	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
124	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
126	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
127	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
131	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
133	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
138	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
139	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
140	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
145	3	3	3	3	3	2	2	2	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

NILAI / UNSUR	477	559	471	563	475	558	474	554	591	
NRR / UNSUR	3,201	3,752	3,161	3,779	3,188	3,745	3,181	3,718	3,966	31,691
NRR / TERTIMBANG UNSUR	0,356	0,417	0,351	0,420	0,354	0,416	0,353	0,413	0,441	3,52

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- KM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- ***)** = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

No.	Ruang Lingkup
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Maklumat Pelayanan
U9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan

IKM Unit Pelayanan = 88,03

No.	MUTU PELAYANAN	NORMA SKOR	
		SKALA 100	SKALA 1-4
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 – 76,60	2,600 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996