

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI KLATEN KELAS IA

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017**
Tentang
Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan
Publik



PENGADILAN NEGERI KLATEN KELAS IA
TAHUN 2021

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI KLATEN KELAS IA**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Tentang

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik

Disahkan di Klaten

Pada Hari Selasa, 21 September 2021

Quality Management Reprerentative,

Ketua Tim Survei,

TUTY BUDHI UTAMI, S.H.,M.H.

KATNO, SH

NIP.197105021996032001

NIP. 196907201993031004

KETUA PENGADILAN NEGERI KLATEN

HERA KARTININGSIH, S.H., M.H

NIP. 196404211992122001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Klaten Kelas IA mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Klaten Kelas IA, yang dengan menggunakan metode Kuesioner dengan wawancara tatap muka dan kuesioner melalui pengisian sendiri.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Klaten Kelas IA dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Klaten Kelas IA.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Klaten, 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran SKM	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	9
A. Persyaratan	15
B. Prosedur.....	15
C. Waktu Pelayanan.....	16
D. Biaya/Tarif Gratis.....	16
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	17
F. Kompetensi Pelaksana	17
G. Perilaku Pelaksana	18
H. Sarana dan Prasarana Penunjang Layanan	18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	20
A. Kesimpulan	20
B. Rekomendasi.....	20
 RUJUKAN	 21
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	22

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
6. Analisis Data Survei Kepuasan pengguna Layanan Pengadilan.....	9
7. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Klaten Kelas IA	14
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten Ruang Lingkup: Persyaratan.....	15
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten Ruang Lingkup: Prosedur	15
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	16
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten Ruang Lingkup: Biaya/Tarif Gratis	17
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	17
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	18
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	18

15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten Ruang Lingkup:
Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan..... 19
16. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten Ruang Lingkup:
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan..... 19

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 kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang 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.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan 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. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat ketersediannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

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 Klaten melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Klaten. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Klaten.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Klaten.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Klaten.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Klaten.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Klaten ini dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2021.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Klaten, 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mempersiapkan alat bantu untuk melakukan survei elektronik
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
6. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Klaten, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, LSM, Wartawan, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner melalui cara: responden mengisi melalui alat bantu survei elektronik yang disediakan tim survei Pengadilan Negeri Klaten Kelas I A.

C. 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 (sembilan) unsur / ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

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 Gratis

Biaya/Tarif Gratis 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, ketrampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan

Sarana dan prasarana penunjang pelayanan adalah merupakan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Klaten ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (Sembilan) item, dengan empat *option* jawaban.

Adapun penyekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4 (interval). Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN Klaten ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Nilai Interval
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	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 – 28	4	9.52
2	29 – 39	5	11.90
3	40 – 49	7	16.67
4	50 – 59	22	52
5	60 – 69	4	9.52
Jumlah		42	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 50 - 59 tahun sebanyak 22 orang (52 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	28	67
2	Perempuan	16	38
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		42	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang (67%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	1	2
4	SMU	8	19
5	Diploma 1	0	0
6	Diploma 2	0	0
7	Diploma 3	1	2
8	S1	30	71
9	S2	2	5
10	S3	0	0
Jumlah		42	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 30 orang (71%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	18	43
2	TNI	0	0
3	POLRI	3	7
4	Swasta	3	7
5	Wirausaha	1	2
6	Tenaga Kontrak	1	2
7	Lainnya	16	38
Jumlah		42	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama adalah PNS sebanyak : 18 orang (43 %).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi sejumlah 42. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Klaten tersebut, hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Klaten sebesar **95,11** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 81,26 s/d 100,00)

Adapun analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

Tabel 6
 ANALISA DATA
 SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Nomor Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
12	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
13	4	3	3	3	3	4	4	4	4	

14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
21	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
27	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
28	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	2	3	4	4	4	4	
Jumlah	162	157	154	156	157	161	162	161	168	
NRR per RL	3,857	3,738	3,667	3,714	3,738	3,833	3,857	3,833	4,000	
NRR Tertimbang	0,429	0,415	0,407	0,413	0,415	0,426	0,429	0,426	0,444	3.804
IKM unit pelayanan										95.11

Keterangan :

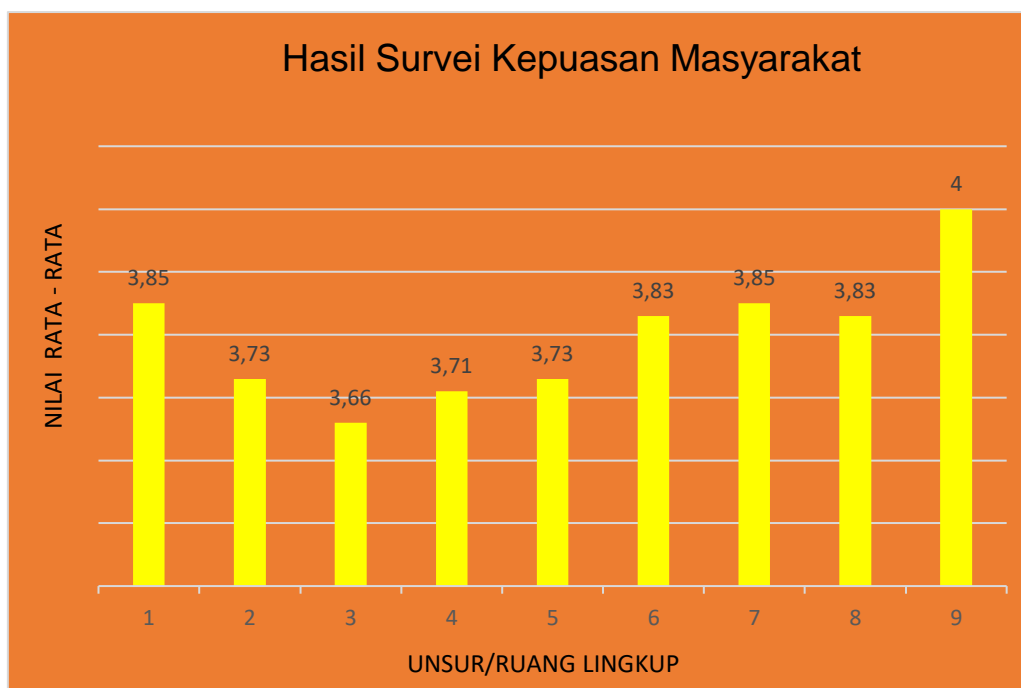
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per Unsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per Unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 95.11				
Kategori: BAIK				
Nilai Persepsi	Nilai interval	Nilai interval konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61 – 88, 30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 7
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Keuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Klaten Kelas IA

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,85	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,73	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,66	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif Gratis	3,71	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,73	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,83	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,85	Sangat Baik
8.	Sarana dan prasarana penunjang pelayanan	3,83	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan	4.00	Sangat Baik



A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.85 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, pada unsur / ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten
Ruang Lingkup / Unsur : Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	6	14
4.	Sangat Sesuai	4	36	86
Jumlah			42	100

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,73 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0
2.	Kurang Mudah	2	0	0
3.	Mudah	3	10	24
4.	Sangat Mudah	4	32	76
Jumlah			42	100

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,66 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Cepat	1	0	0
2.	Kurang Cepat	2	0	0
3.	Cepat	3	14	33
4.	Sangat Cepat	4	28	67
Jumlah			42	100

D. Biaya/Tarif Gratis

Biaya/Tarif Gratis 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 rata-rata skor sebesar 3,71 berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif gratis disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten
Ruang Lingkup / Unsur : Biaya/Tarif Gratis

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	1	2
3.	Setuju	3	10	24
4.	Sangat Setuju	4	31	74
Jumlah			42	100

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 3,73 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “ Sangat Baik”.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	11	26
4.	Sangat Sesuai	4	31	74
Jumlah			42	100

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,83 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “ Sangat Baik”.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten
Ruang Lingkup / Unsur : Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0
2.	Kurang Kompeten	2	0	0
3.	Kompeten	3	7	17
4.	Sangat Kompeten	4	35	83
Jumlah			42	100

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3,85 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten
Ruang Lingkup / Unsur : 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	6	14
4.	Sangat sopan dan ramah	4	36	86
Jumlah			42	100

H. Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan

Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan adalah merupakan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,83 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten
Ruang Lingkup / Unsur : Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Buruk	1	0	0
2.	Cukup	2	1	2
3.	Baik	3	5	12
4.	Sangat Baik	4	36	86
Jumlah			42	100

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4.00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 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 16
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Klaten
Ruang Lingkup / Unsur : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Ada	1	0	0
2.	Ada tetapi tidak bisa diakses	2	0	0
3.	Kurang Maksimal	3	0	0
4.	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	42	100
Jumlah			42	100

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 Klaten sebesar **95.11** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Klaten berada pada kategori SANGAT BAIK dengan nilai skor 3,85
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri berada pada kategori kurang SANGAT BAIK dengan nilai skor 3,73
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Klaten pada kategori SANGAT BAIK dengan nilai skor 3,66
4. Biaya/Tarif Gratis pelayanan di Pengadilan Negeri Klaten pada kategori SANGAT BAIK dengan nilai skor 3,71
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Klaten pada kategori SANGAT BAIK dengan nilai skor 3,73
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Klaten pada kategori SANGAT BAIK dengan nilai skor 3,83
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Klaten pada kategori SANGAT BAIK dengan nilai skor 3,85
8. Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan di Pengadilan Negeri Klaten pada kategori SANGAT BAIK dengan nilai skor 3,83
9. Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Klaten pada kategori SANGAT BAIK dengan nilai skor 4.00

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Klaten, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden ketiga indikator tertinggi berada pada ruang lingkup **“Penanganan Pengaduan, Perilaku Pelaksana Pelayanan, Persyaratan Pelayanan”**

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Klaten Kelas IA, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **“Waktu Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis dan Biaya/Tarif”** berdasarkan hasil survei ini, ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik namun juga perlu ditingkatkan.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan 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.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

Saifuddin Azwar. 2009. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. *Statistik Jilid 2*. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. *Statistik Jilid 3* Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN..**PENGADILAN NEGERI KLATEN KELAS IA**

Jl. Raya Klaten Solo Km 2, Klaten

Telp/Fax. (0272) 321044Klaten - 57435

Nomor Kuesioner :

--	--	--	--

(diisi petugas)

Tanggal :

:

(diisi petugas)

**DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN NEGERI KLATEN KELAS IA**

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Klaten Kelas IA***Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Dengan ini memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr. terpilih sebagai responden penelitian untuk ikut berpartisipasi dalam Reformasi Birokrasi pada Pengadilan Negeri Klaten Kelas IA untuk Peningkatan Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Klaten Kelas IA.

Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan publik dari Pengadilan Negeri Klaten Kelas IA, melalui kuisisioner yang disediakan untuk diisi sesuai dengan yang dirasakan dan dialami dalam pelayanan pengadilan.

Perlu disampaikan bahwa didalam menjawab kuisisioner tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, terimakasih atas partisipasinya didalam reformasi birokrasi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Klaten, 2021

Tim Survei

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh inisial atau tidak diisi)
2. Instansi :
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir: 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
2. SD 6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri 6. Pedagang
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya:
.....

PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuisisioner.
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PN Klaten Kelas IA?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PN Klaten Kelas IA?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PNK laten Kelas IA?	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PN Klaten Kelas IA?	a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan apakah diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PN Klaten Kelas IA?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas di PN Klaten Kelas IA?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PN Klaten Kelas IA dalam memberikan pelayanan?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak Sopan dan ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
8.	Kwalitas sarana dan prasarana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang sarana dan prasarana di PN Klaten Kelas IA ?	<ul style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
9.	Penanganan Pengaduan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan pengguna layanan di PN Klaten Kelas IA?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik

BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI KLATEN KELAS I A
BULAN DESEMBER 2020

NILAI IKM	NAMA LAYANAN
<p style="font-size: 2em;">95,11</p> <p style="font-size: 3em;">A</p>	<p>Jumlah : 42 orang</p> <p>Jenis kelamin</p> <p>L : 28 orang</p> <p>P : 16 orang</p> <p>Tidak isi jenis kelamin : 0 orang</p> <p>Pendidikan :</p> <p>SD /SMP/SLTA : 9 orang</p> <p>Diploma : 1 orang</p> <p>S1 : 30 orang</p> <p>S2 : 2 orang</p>

TERIMA KASIH ATAS PENILIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT