SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,33 / 83,14%

Jumlah	71 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 38	
	PEREMPUAN : 33	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 6	Diploma 2 : 0
	SD : 4	Diploma 3 : 0
	SMP : 1	S1 : 21
	SMU : 35	S2 : 1
	Diploma 1 : 2	S3 : 1
Pekerjaan	PNS : 2	SWASTA : 22
	TNI : 1	WIRAUSAHA : 11
	POLRI : 0	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 35	

r Terendah Dengan Nilai Per Unsur :
pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESM
pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

ri 3 Unsur Terendah :
Monev terhadap SOP Pengadilan Negeri Lamongan agar bisa memberikan kemudahan dan kepastian kepada mas
ksikan kepada suluruh hakim dan pegawai agar bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, serta tidak menur
h menjadi tanggung jawabnya.
ksikan kepada seluruh hakim dan pegawai terutama bagian PTSP agar tidak meminta biaya, selain biaya yang sudah
mi oleh aturan dan perundang-undangan yang berlaku. dan akam memberikan hukuman sesuai aturan yang berlaku
wai yang terbukti meminta imbalan atau tambahan biaya selain yang ditetapkan.
uji petik terhadap kecepatan dan ketepatan layanan yang berkaitan dengan masyarakat, apakah sudah sesuai deng
erikan pelatihan atau peningkatan kompetensi kepada petugas PTSP agar selalu memberikan pelayanan yang prima
kat pengguna layanan.

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

2 Juli 2024
Ketua Pengadilan Negeri

LAPORAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI LAMONGAN KELAS IB

Periode April s/d Juni 2024

LAPORAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI LAMONGAN KELAS IB

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Lamongan Pada
hari Senin, 01 Juli 2024

Penanggung Jawab Tim Survey,

Edy Alex Serayox, S.H., M.H.
NIP. 197907062007041001

Sekretaris Tim Survei,

Syihabuddin, S.H.I.
NIP. 198807182019031003

Ketua Tim Survei

Siswanto, S.H.
NIP. 197302092001121001

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 Lamongan mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks 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 Lamongan Kelas IB, yang diambil dengan kuesioner.

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 Lamongan dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Lamongan, 01 Juli 2024

Tim Survei

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel Halaman

1. Kategori Mutu Pelayanan 5
2. Responden Menurut Karakteristik Umur 6
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin 6
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir 7
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama 7
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB 8
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang LingkupPersyaratan 9
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup Prosedur 10
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan 11
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup Biaya/Tarif 12
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan 13
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana 14
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana 15
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana 16
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup: Penanangan Pengaduan, Saran dan Masukan 17

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar Halaman

1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup : Persyaratan 5
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup : Persyaratan 10
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup : Prosedur ..... .11
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan 12
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup : Biaya/Tarif 13
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan 14
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana 15
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana 16
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang Lingkungan Sarana dan Prasarana 17
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB Ruang lingkup Penanangan Pengaduan, Saran dan Masukan 18

DAFTAR ISI

	hal.
Kata Pengantar	i
Daftar Tabel	ii
Daftar Gambar	iii
Daftar Isi	iv
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
II. METODOLOGI PENELITIAN	3
A. Metode Survei	3
B. Tehnik Pengumpulan Data	3
C. Variabel Pengukuran IKM	3
D. Teknik Analisa Data	4
III. PROFIL RESPONDEN	5
A. Umur	5
B. Jenis Kelamin	5
C. Pendidikan Terakhir	5
D. Pekerjaan Utama	6

IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (Pengguna Layanan Pengadilan) 7

A. Persyaratan 8

B. Prosedur 9

C. Waktu pelayanan 10

D. Biaya/Tarif 10

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 11

F. Kompetensi Pelaksana 12

G. Perilaku Pelaksana 13

H. Sarana dan Prasarana 14

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 14

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 17

A. Kesimpulan 17

B. Rekomendasi 18

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 baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkwalitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan 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.

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 mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. 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 untuk memperbaiki kualitas layanan.

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 Lamongan Kelas IB 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 kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB ini dilaksanakan pada bulan April 2024 sampai dengan bulan Juni 2024.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, 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.
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.

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, 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 Kelas IB Lamongan, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara/Advokat, Pedagang, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel 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 9 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 dilakukan bagi pemberi dan 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. Sarana dan Prasarana

   Sarana dan Prasarana adalah merupakan alat pendukung yang memadahi dalam pelayanan yang optimal terhadap masyarakat.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kelas IB Lamongan ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam 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 Lamongan Kelas IB ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	4 (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	3 (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	2 (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	1 (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

III. PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	19	19%
2	29-39	35	35%
3	40-49	27	27%
4	50-59	12	12%
5	60-69	10	10%
JUMLAH			

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun (35%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	66	66
2	Perempuan	37	37
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
TOTAL		103	103

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 66 orang (66%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	7	7
2	SMP	7	7
3	SMU	32	32
4	D1	1	1
5	D2	0	0
6	D3	5	5
7	S-1	43	43

8	S-2	5	5
9	S-3	0	0
Jumlah		103	103

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Sarjana sebanyak 43 orang (43%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuansi	%
1	Wirausaha	2	2
2	PNS	9	9
3	TNI	0	0
4	POLRI	0	0
5	Swasta	65	65
6	Tenaga Kontrak	2	2
7	Lainnya	25	25
Jumlah		103	103

Berdasarkan tabel responden menurut swasta sebanyak 65 orang (65%).

IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 103 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB sebesar **3,33/83,14 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 3.26 s/d 4.00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB yang telah ditetapkan sebesar **89,29%** Hasil tersebut berada dibawah sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Kelas IB Lamongan.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup sebagai berikut:

A. Persyaratan

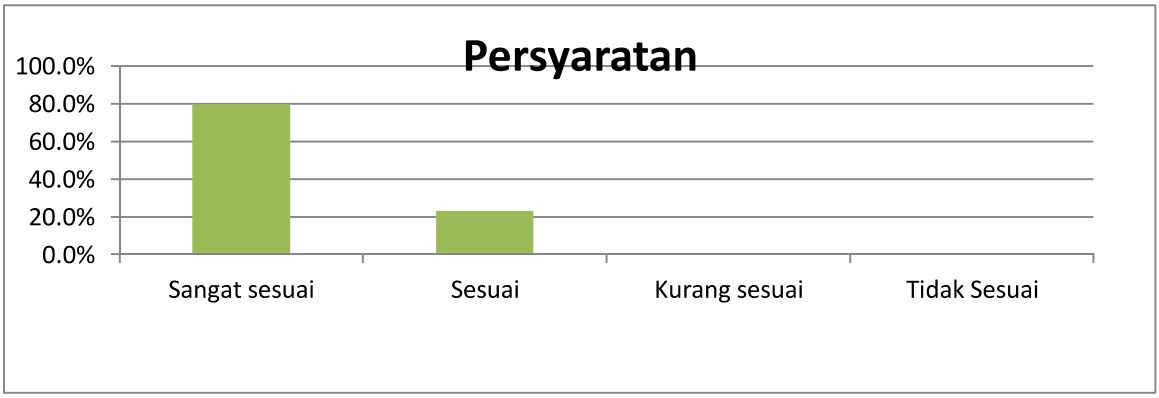
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat sesuai.

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

Tabel 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sesuai	4	48	48
2	Sesuai	3	23	23
3	Kurang Sesuai	2	-	-
4	Tidak Sesuai	1	-	-
Jumlah			71	71

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 1
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

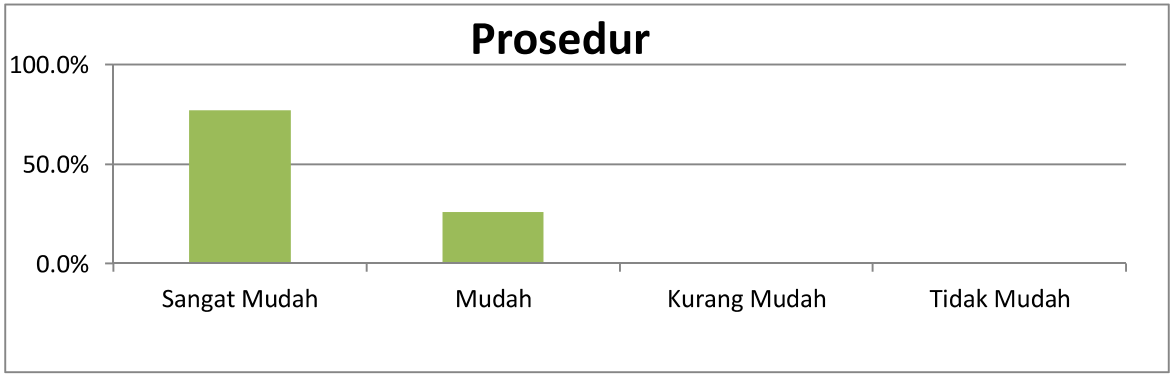
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, diperoleh rerata skor berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat mudah.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	27	27
2	Mudah	3	44	44
3	Kurang Mudah	2	-	-
4	Tidak Mudah	1	-	-
Jumlah			71	71

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Persyaratan

C. Waktu Pelayanan

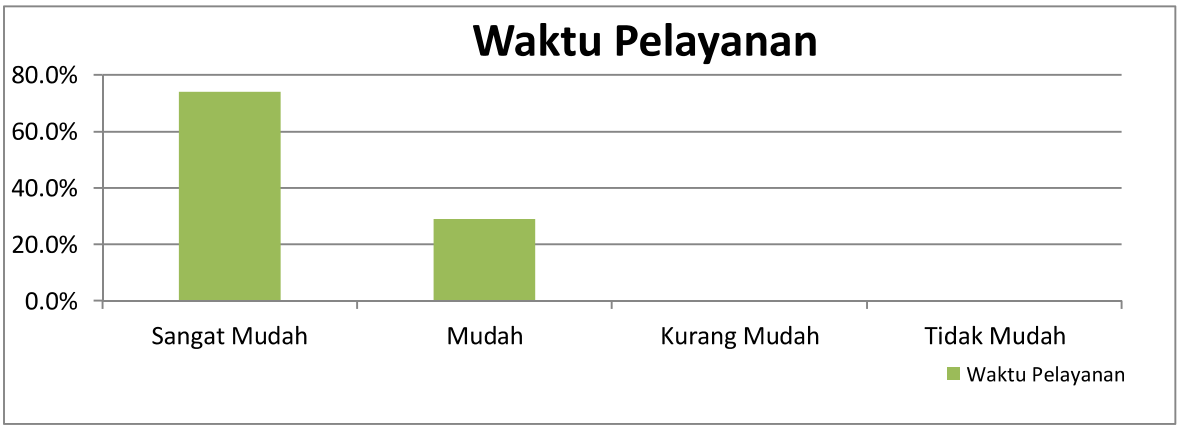
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, diperoleh rerata skor berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori cepat.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	21	21
2	Cepat	3	50	50
3	Kurang Cepat	2	-	-
4	Tidak Cepat	1	-	-
Jumlah			71	71

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

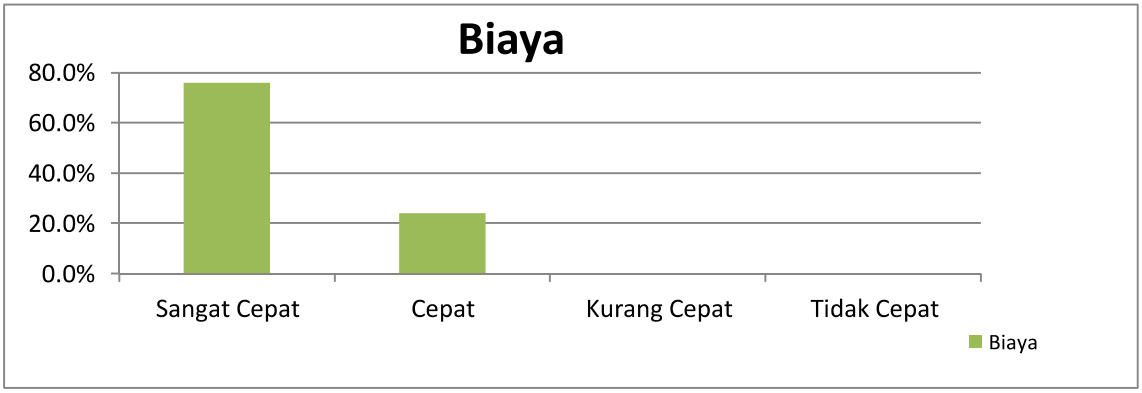
Biaya/Tarif adalah pendapat pengguna pelayanan tentang pelayanan pada Pengadilan tidak dipungut biaya atau gratis, diperoleh rerata skor berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat setuju.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Biaya / Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Setuju	4	16	16
2	Setuju	3	55	55
3	Kurang Setuju	2	0	0
4	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			71	71

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawab Responden

Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Biaya / Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah tentang kesesuaian hasil pelayanan yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat

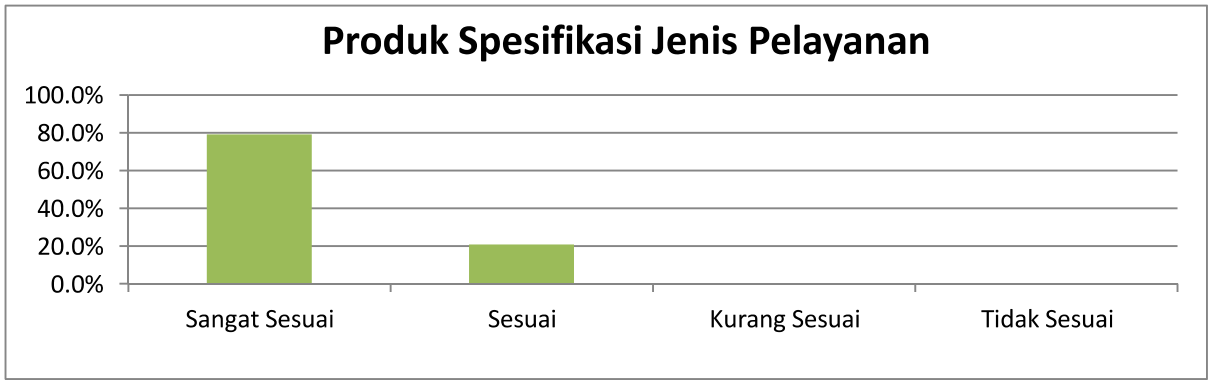
pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat sesuai.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	13	13
2	Sesuai	3	58	58
3	Kurang Sesuai	2	-	-
4	Tidak Sesuai	1	-	-
Jumlah			71	71

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

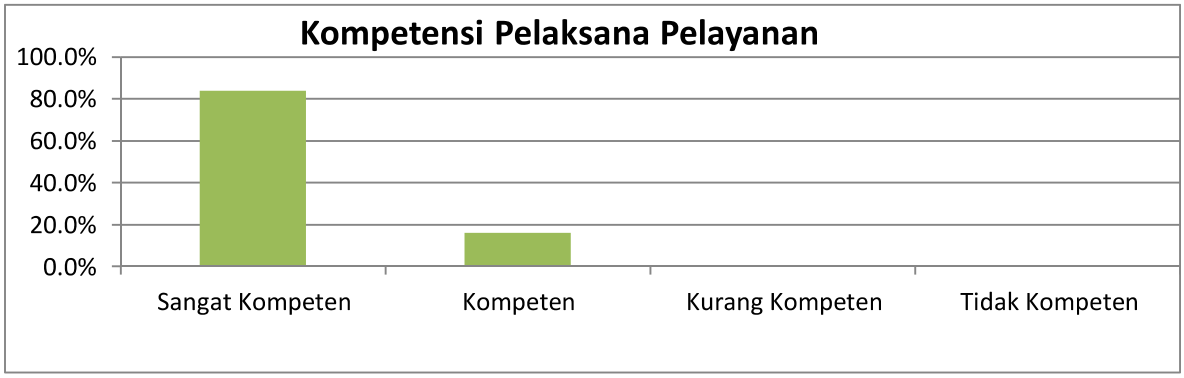
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat kompeten.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	12	12
2	Kompeten	3	59	59
3	Kurang Kompeten	2	-	-
4	Tidak Kompeten	1	-	-
Jumlah			71	71

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

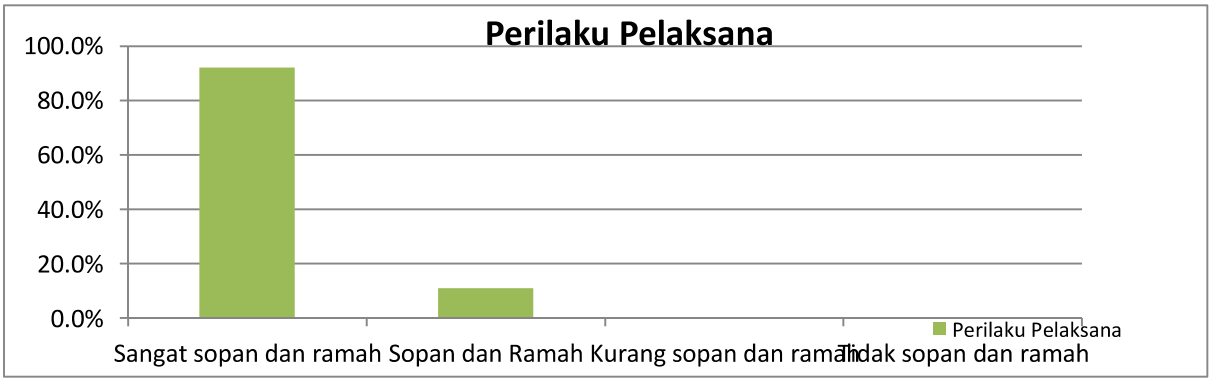
G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor berada pada interval 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat sopan dan ramah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	12	12
2	Sopan dan Ramah	3	59	59
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	-	-
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	-	-
Jumlah			71	71

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

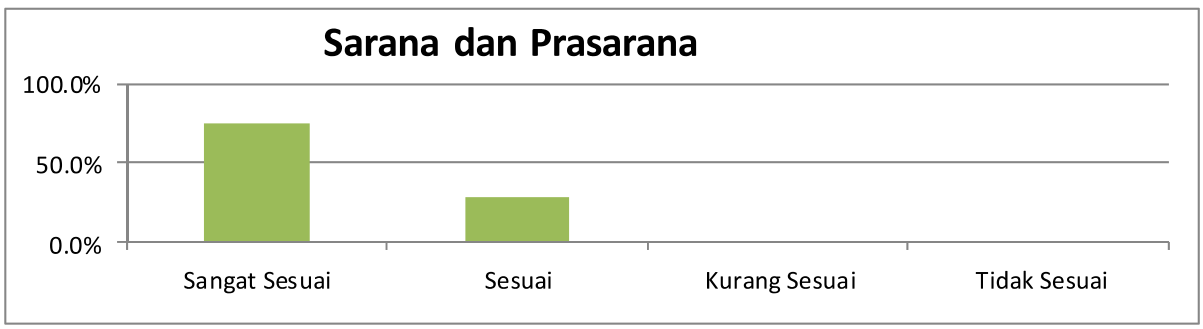
Sarana dan Prasarana adalah merupakan alat pendukung yang memadahi dalam pelayanan yang optimal terhadap masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **"sangat baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	55	55
2	Baik	3	16	16
3	Cukup	2	-	-
4	Buruk	1	-	-
Jumlah			71	71

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 10.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB

Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

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 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **"sangat baik".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori berfungsi dan dikelola dengan baik.

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

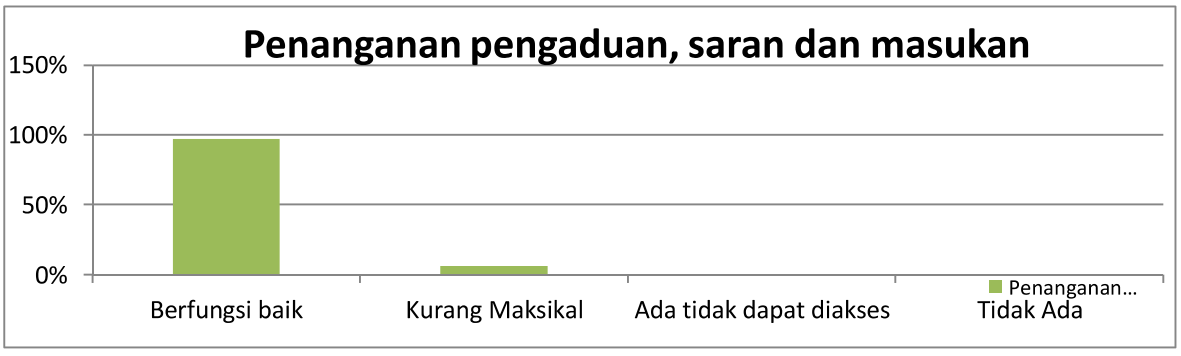
Tabel 14

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB

Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	68	68
2	Kurang Maksimal	3	3	3
3	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	-	-
4	Tidak Ada	1	-	-
Jumlah			71	71

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



Jawaban Responden

Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB

Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

HASIL REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
PENGADILAN NEGERI KELAS I B LAMONGAN

No	Ruang Lingkup	4 (sangat baik)	3 (baik)	2 (kurang baik)	1 (Tidak baik)
1	Persyaratan	30	41	-	-
2	Prosedur	21	50	-	-
3	Waktu Pelayanan	27	44	-	-
4	Biaya / Tarif	58	13	-	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	54	17	-	-
6	Kompetensi Pelaksana	66	5	-	-
7	Perilaku Pelaksana	17	54	-	-
8	Sarana dan Prasarana	55	16	-	-
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	66	5	-	-

HASIL SURVEI KUALITATIF

Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarkan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Pelayanan sangat bagus, supaya dipertahankan dan ditingkatkan
2. Untuk pelayanan bagian hukum Pengadilan Negeri Lamongan sangat ramah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, agar dapat terus dipertahankan pelayanannya atau tidak menutup kemungkinan lebih baik lagi.
3. Tingkatkan terus kualitas pelayanan yang diberikan agar semakin baik/sangat memuaskan.
4. Keadaan Kantor sangat bersih, akan tetapi mohon agar lebih ditingkatkan kebersihannya.
5. Agar karyawan Pengadilan Negeri Lamongan tetap mempertahankan kejujuran yang sudah ada selama ini;

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 Lamongan Kelas IB sebesar **3.33** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

No.	Indikator	Nilai
1.	**Persyaratan Pelayanan** Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3.50
2.	**Prosedur Pelayanan** Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3.19
3.	**Waktu Pelayanan** Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3.21
4.	**Biaya/Tarif Pelayanan** Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	3.19
5.	**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	3.21
6.	**Kompetensi Pelaksana** Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	3.19

7.	**Perilaku Pelaksana Pelayanan** Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	3.23
8.	**Sarana dan Prasarana** Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3.25
9.	**Penanganan Pengaduan** Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	3.91

Meskipun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lamongan Kelas IB pada umumnya mendapatkan predikat sangat baik. Akan tetapi dari indikator-indikator tersebut ada 3 indikator yang memiliki nilai paling rendah yaitu indikator Prosedur Pelayanan, ,indikator biaya/tarif pelayanan dan Kompetensi Pelaksana. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Lamongan akan terus memperbaiki pelayanan dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

B. REKOMENDASI

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan cepat dan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan berintegritas serta selalu menggunakan salam, senyum, sapa, sopan, dan santun baik oleh pengambil keputusan (decision maker) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku.