



PENGADILAN NEGERI MAJALENGKA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2019
SEMESTER I

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi**

Nomor 14 Tahun 2017

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
PADA PENGADILAN NEGERI MAJALENGKA KELAS II**

Berdasarkan Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Tentang

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Disahkan di Majalengka

Pada Hari Kamis, 11 Juli 2019

Koordinator Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II



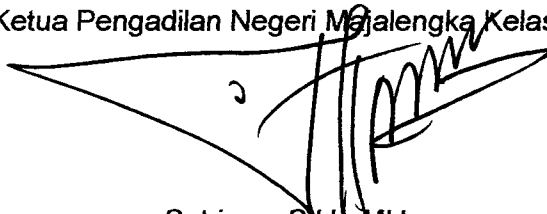
Ida Adriana, S.H.
NIP. 19761201 200904 2 005

Sekretaris Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II



Benny Cahyono, S.H., M.H.
NIP. 19801113 200912 1 003

Ketua Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II



Sutrisno, S.H., MH
NIP. 19640103 199203 1 007

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan pada Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II kepada masyarakat pengguna pengadilan. Survei ini berisikan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II, yang dikumpulkan dengan cara memberikan kuesioner pada setiap pengguna pengadilan.

Pelaksanaan survei ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei dilaksanakan pada semester pertama tahun 2019, sejak bulan Januari sampai dengan Juni 2019. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan mengetahui kekurangan-kekurangan dalam memberikan pelayanan prima terhadap pengguna pengadilan.

Laporan ini masih memerlukan perbaikan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggara negara, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap kritik, saran dan masukan. Semoga laporan ini dapat berguna bagi segenap warga pengadilan serta dalam penyempurnaan pelayanan pengguna pengadilan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Majalengka, 8 Juli 2019

Tim Survei

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Bab I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan	2
Bab II. METODE PENELITIAN	2
A. Metode Survei	4
B. Sumber Data	4
C. Teknik Pengumpulan Data	4
D. Variabel Pengukuran SKM	4
E. Teknik Analisa Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur Responden	7
B. Jenis Kelamin Responden	7
C. Pendidikan Terakhir Responden	8
D. Pekerjaan Responden	8
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA	10
A. Persyaratan	15
B. Prosedur	15
C. Waktu Pelayanan	16
D. Biaya / Tarif	16
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	17
F. Kompetensi Pelaksana	17
G. Perilaku Pelaksana	18
H. Sarana Dan Prasarana	18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19
J. Hasil Angket Terbuka	19
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	22
A. Kesimpulan	22
B. Rekomendasi	23
RUJUKAN	25
LAMPIRAN	26

DAFTAR TABEL

No. Tabel Halaman

1.	Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	6
2.	Responden Menurut karakteristik Umur	7
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan	8
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan	8
6.	Analisis Data Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II	10 - 13
7.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Item/Indikator Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II	14
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Persyaratan	15
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Prosedur	15
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Waktu Pelayanan	16
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Biaya/Tarif	16
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	17
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Kompetensi Pelaksana	17
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Perilaku Pelaksana	18
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Sarana dan Prasarana	18
16.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19

DAFTAR TABEL

No. Tabel Halaman

1.	Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
3.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan	8
5.	Analisis Data Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II	9-14
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Item/Indikator Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II	15
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Persyaratan	16
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Prosedur	17
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Waktu Pelayanan	17
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Biaya/Tarif	18
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	18
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Kompetensi Pelaksana	19
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Perilaku Pelaksana	19
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Sarana dan Prasarana	20
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Unsur Pelayanan: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan di semua unit pelayanan publik secara nyata dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

Sebagai pelaksana penyelenggaraan negara di bidang yudikatif Mahkamah Agung dan Badan Peradilan dibawahnya terus berupaya melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan bagi pencari keadilan, hal ini bertujuan guna mewujudkan misi Mahkamah Agung yakni Mewujudkan Pengadilan yang Agung. Dalam tataran praktis tidak jarang dijumpai keluhan dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan yang belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial.

Demi merespon keluhan dan harapan masyarakat terhadap Pengadilan khususnya pelayanan hukum di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II, maka perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan. Disamping untuk menghindari stigma buruk dan ketidakpercayaan para pencari keadilan terhadap hukum di Indonesia, survei yang dilakukan atas tindak lanjut harapan masyarakat tersebut juga dijadikan bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II.

Untuk mendapatkan hasil yang akurat dan keseragaman pola maupun indikator survei maka Indikator yang / komponen yang akan disurvei, metode dan teknik survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II telah disesuaikan dengan surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nomor : 608/DJU/PS02/5/2016 tertanggal 4 Mei 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. TUJUAN DAN SASARAN

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna Pengadilan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat pengguna jasa Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II.

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 2 Januari 2019 sampai dengan tanggal 30 Juni 2019 bertempat di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II.

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

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.
3. Tim survei mencetak dan memperbanyak kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan.
4. Tim survei melaksanakan kegiatan survei, melakukan koordinasi survei sesuai jadwal dengan cara memberikan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan dan yang sedang menerima pelayanan di meja PTSP.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei untuk selanjutnya diperiksa dan diteliti.
6. Tim Survei memeriksa kuesioner dan memasukan jawaban serta menganalisa data yang sudah terisi. Jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.

8. Hasil analisa di olah oleh tim survei dan di input ke dalam data untuk dibuatkan laporan dan selanjutnya diserahkan kepada Ketua Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II.
9. Hasil survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II ini dilaporkan kepada Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI di Jakarta dan tembusan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Barat.

..... ry

BAB II

METODE PENELITIAN

A. METODE SURVEI

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

B. SUMBER DATA

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer yaitu mengelola data yang hanya dapat di peroleh dari sumber asli atau pertama. Data primer harus secara langsung di ambil dari narasumber yang tepat dan yang di jadikan responden dalam suatu penelitian.

C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil menggunakan alat pengumpul data yaitu instrumen sekunder. Instrumen sekunder berupa kuesioner / angket dengan jawaban tertutup. Sampel yang di ambil pada penelitian ini diambil menggunakan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana).

Sebagai populasi pada penelitian ini berjumlah total keseluruhan sebanyak 168 orang responden, yang terdiri dari:

1. Kejaksaan Negeri Majalengka;
2. Kepolisian Resor Majalengka;
3. Advokat;
4. Masyarakat yang datang ke Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II dengan berbagai profesi dan jenis kelamin sebagaimana hasil penelitian data yang termuat dalam data kuesioner.

D. 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 unsur antara lain:

1. **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian**
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ Tarif**
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan Prasarana**
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. TEKNIK ANALISA DATA

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari kuesioner / angket diolah dan dianalisa dengan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan unsur tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 9 item/indikator, dengan empat option jawaban. Adapun skor/penilaiannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Mutu Pelayanan (Kinerja Unit Pelayanan)	Nilai		
		Interval Konversi	Interval	Persepsi
1.	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00	4
2.	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532	3
3.	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,00	2,60 - 3,064	2
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996	1

ry

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur Responden

Tabel 2.
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	< 20 Tahun	2	1,19 %
2.	20 - 29 Tahun	51	30,36 %
3.	30 - 39 Tahun	62	36,90 %
4.	40 - 49 Tahun	38	22,62 %
5.	50 – 59 Tahun	11	6,55 %
6.	> 60 Tahun	4	2,38 %
Jumlah		168	100 %

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berumur 30 - 39 tahun dengan jumlah 62 orang dari total 168 reponden (36.90 %).

B. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	Laki - Laki	124	73,81 %
2.	Perempuan	44	26,19 %
Jumlah		168	100 %

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 124 orang dari total 168 orang (73,81 %).

C. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	Tidak Sekolah	0	0 %
2.	SD	4	2,38 %
3.	SMP/ SLTP/Sederajat	4	2,38 %
4.	SMA/SLTA/SMK/Sederajat	47	27,98 %
5.	Diploma (D1/D2/D3/D4)	7	4,17 %
6.	Sarjana (S1)	94	55,95 %
7.	Pasca Sarjana (S2/S3)	12	7,14 %
Jumlah		308	100 %

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pendidikan Responden disini adalah Sarjana (S1) yang berjumlah 94 orang dari total responden 168 orang (55,95 %).

D. Pekerjaan Responden

Tabel 5.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Pekerjaan

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	PNS	7	4,17 %
2.	TNI / POLRI	20	11,90 %
3.	Pegawai Swasta	28	16,67 %
4.	Wiraswasta	22	13,10 %
5.	Pedagang	2	1,19 %
6.	Petani / Nelayan	1	0,60 %
7.	Mahasiswa / Pelajar	2	1,19 %
8.	Lainnya	86	51,19 %

Jumlah	168	100 %
--------	-----	-------

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Kualifikasi Pekerjaan Lainnya yang berjumlah 86 orang dari total responden 168 orang (51,19 %).

----- ry -----

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **85,37 %** yang berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 76,61 s/d 88,30).

Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Majalengka yang telah ditetapkan berdasarkan formulir program survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Majalengka kelas II untuk laporan semester 1 (Januari - Juni 2019) adalah sebesar 85%. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut telah sesuai atau bahkan melebihi target capaian yang telah ditentukan. Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing unsur pelayanan yaitu sebagai berikut :

Tabel 6.
Analisis Data Survei Kepuasan Masyarakat
pada Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
6	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
7	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
9	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
10	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
16	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	4	2	3	4	4	3	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	4	3	4	4	4	1	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
26	3	3	3	3	3	3	4	3	4	

27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
30	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
34	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
35	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37	3	3	2	3	3	4	4	2	3	
38	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
45	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
46	3	2	2	3	2	3	3	3	4	
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
52	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
55	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
57	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
58	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
64	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
65	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
70	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
71	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
72	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
73	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
74	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
78	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
79	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	3	3	3	4	4	4	4	4	

85	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
86	2	2	3	2	3	4	4	4	4	
87	4	3	3	3	3	3	4	3	1	
88	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
89	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
90	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
91	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
92	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
93	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
95	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
96	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
99	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
100	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
101	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
103	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
105	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
107	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
108	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
111	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	3	2	3	3	3	3	4	
114	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
115	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
116	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
117	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
119	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
120	3	3	2	3	3	3	4	2	1	
121	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
122	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
123	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
124	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
125	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
126	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
131	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
132	3	2	2	3	3	3	3	2	4	
133	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
134	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
135	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
136	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
138	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
139	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
140	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
141	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
142	4	3	3	3	3	3	4	3	4	

143	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
144	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
145	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
146	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
148	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
150	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
151	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
152	3	3	3	2	3	3	4	2	4	
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
154	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
155	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
156	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
157	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
158	4	4	3	2	3	3	3	3	4	
159	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
160	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
161	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
162	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
165	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
166	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
167	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
168	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
Σ Nilai / Unsur	550	557	545	578	560	576	595	556	646	
NRR / Unsur	3,274	3,315	3,244	3,440	3,333	3,429	3,542	3,310	3,845	
NRR Tertimbang / Unsur	0,364	0,368	0,360	0,382	0,370	0,381	0,394	0,368	0,427	3,415
IKM Unit Pelayanan										85,37

Keterangan:

- U = Unsur Pelayanan
- 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 (1/9)

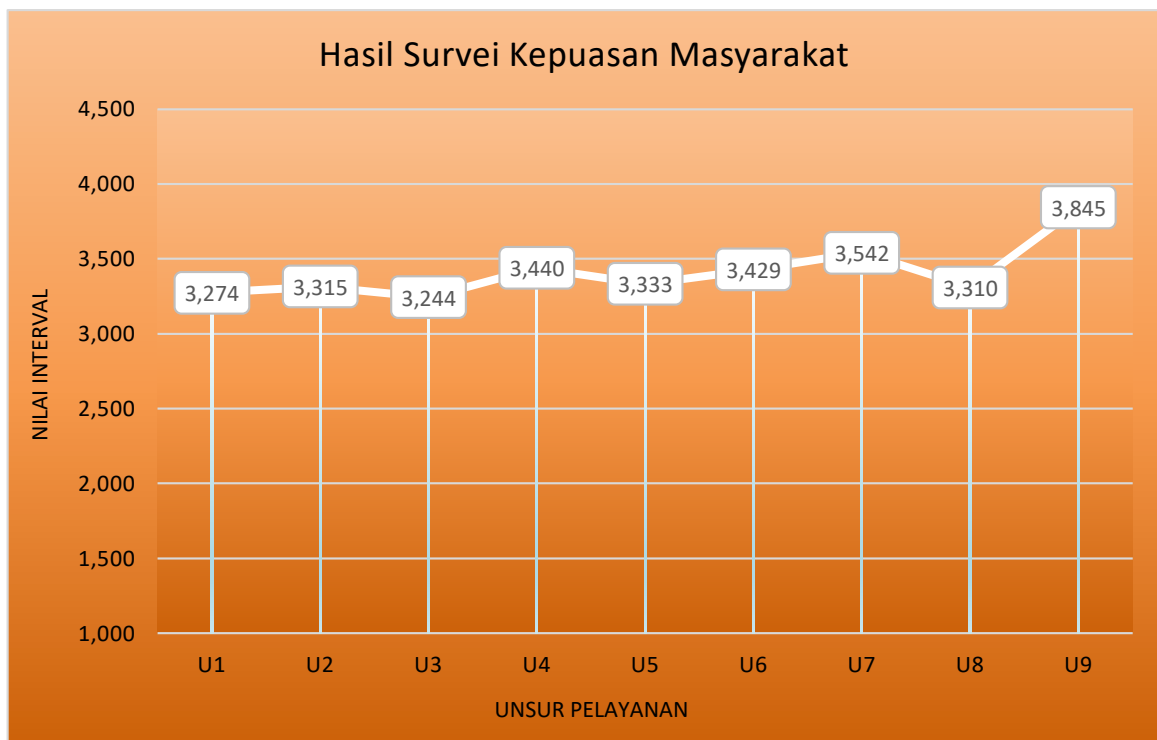
IKM UNIT PELAYANAN :	85,37
Kategori :	“ BAIK ”
1. A (Sangat Baik)	88,31- 100,00 3,5324- 4,00
2. B (Baik)	76,61 - 88,30 3,0644- 3,532
3. C (Kurang Baik)	65,00 - 76,00 2,60- 3,064
4. D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99 1,00- 2,5996

Hasil SKM diatas, terdiri dari akumulasi penilaian pada sembilan unsur indikator, selanjutnya pada bagian ini disajikan analisis terhadap masing-masing ke sembilan unsur item/indikator yakni sebagai berikut :

Tabel 7.

Rata-rata skor dan peringkat pada setiap item/indikator pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,274	Baik	6
2	Prosedur	3,315	Baik	9
3	Waktu Pelayanan	3,244	Baik	5
4	Biaya/Tarif	3,440	Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,333	Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,429	Baik	8
7	Perilaku Pelaksana	3,542	Sangat Baik	3
8	Sarana dan Prasarana	3,310	Baik	7
9	Penanganan Pegaduan	3,845	Sangat Baik	2



A. Persyaratan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,274 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori Baik pada Unsur Persyaratan.

Adapun hasil jawaban kuesioner pada Unsur Persyaratan secara ringkas disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 8.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak Sesuai)	1	0	0 %
2.	B (Kurang Sesuai)	2	1	0,59 %
3.	C (Sesuai)	3	120	71,43 %
4.	D (Sangat Sesuai)	4	47	27,98 %
Jumlah			168	100 %

B. Prosedur

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,315 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori Baik pada Unsur Prosedur.

Adapun hasil jawaban pada Unsur Prosedur secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 9.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak Mudah)	1	0	0 %
2.	B (Kurang Mudah)	2	3	1,79 %
3.	C (Mudah)	3	109	64,88 %
4.	D (Sangat Mudah)	4	56	33,33 %
Jumlah			168	100 %

C. Waktu Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.244 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada Unsur Waktu Pelayanan.

Adapun hasil analisis pada Unsur Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 10.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak Cepat)	1	0	0,00 %
2.	B (Kurang Cepat)	2	7	4,17 %
3.	C (Cepat)	3	113	67,26 %
4.	D (Sangat Cepat)	4	48	28,57 %
Jumlah			168	100 %

D. Biaya / Tarif

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.440 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada Unsur Biaya / Tarif.

Adapun hasil analisis pada Unsur Biaya / Tarif secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 11.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Biaya / Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Sangat Mahal)	1	0	0,00 %
2.	B (Cukup Mahal)	2	12	7,14 %
3.	C (Murah)	3	70	41,67 %
4.	D (Gratis)	4	86	51,19 %
Jumlah			168	100 %

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,333 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Adapun hasil analisis pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 12.

Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak Sesuai)	1	0	0,00 %
2.	B (Kurang Sesuai)	2	2	1,19 %
3.	C (Sesuai)	3	108	64,29 %
4.	D (Sangat Sesuai)	4	58	34,52 %
Jumlah			168	100 %

F. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,429 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada Unsur kompetensi pelaksana.

Adapun hasil analisis pada Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 13.

Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak Kompeten)	1	0	0,00 %
2.	B (Kurang Kompeten)	2	1	0,96 %
3.	C (Kompeten)	3	94	55,95 %
4.	D (Sangat Kompeten)	4	73	43,45 %
Jumlah			168	100 %

G. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,542 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada item atau indikator perilaku pelaksana.

Adapun hasil analisis pada unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 14.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak Sopan dan Ramah)	1	0	0,00 %
2.	B (Kurang Sopan dan Ramah)	2	0	0,00 %
3.	C (Sopan dan Ramah)	3	77	45,83 %
4.	D (Sangat Sopan dan Ramah)	4	91	54,17 %
Jumlah			168	100 %

H. Sarana dan Prasarana

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,310 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada Unsur Sarana dan Prasarana.

Adapun hasil jawaban kuesioner pada Unsur Sarana dan Prasarana secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 15.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Buruk)	1	0	0,00 %
2.	B (Cukup)	2	9	5,36 %
3.	C (Baik)	3	98	58,33 %
4.	D (Sangat Baik)	4	61	36,31 %
Jumlah			168	100 %

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,845 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat berada pada kategori baik pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Adapun hasil analisis pada kuesioner Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 16.
Kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II
Unsur Pelayanan : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1.	A (Tidak Ada)	1	5	2,98 %
2.	B (Ada tetapi tidak berfungsi)	2	0	0,00 %
3.	C (Berfungsi kurang maksimal)	3	11	6,55 %
4.	D (Dikelola dengan baik)	4	152	90,47 %
Jumlah			168	100 %

J. Hasil Angket Terbuka

Adapun hasil angket terbuka disajikan sebagai berikut:

1. Responden Nomor 3 menyatakan : "*Sudah baik, tidak ada masukan*".
2. Responden Nomor 6 menyatakan : "*Pertahankan kinerja dengan baik dan semangat*".
3. Responden Nomor 9 menyatakan : "*Pelayanan sangat memuaskan*".
4. Responden Nomor 10 menyatakan : "*Alhamdulillah pelayanannya sangat baik dan semoga terus seperti ini. Terimakasih*".
5. Responden Nomor 11 menyatakan : "*Pertahankan dan tingkatkan pelayanan yang sudah baik*".
6. Responden Nomor 16 menyatakan : "*Pelayanannya sangat mudah dan gratis. Pelayannya cantik dan cakep*".

7. Responden Nomor 18 menyatakan : *“Dengan pelayanan yang prima kami puas”*.
8. Responden Nomor 19 menyatakan : *“Layanan sudah cukup baik.”*
9. Responden Nomor 21 menyatakan : *“Pelayanan sangat baik agar di pertahankan dan di tingkatkan”*.
10. Responden Nomor 23 menyatakan : *“Pelayanan sangat baik. Pertahankan.”*
11. Responden Nomor 31 menyatakan : *“Terimakasih atas pelayanannya”*.
12. Responden Nomor 33 menyatakan : *“Pelayanan baik.”*
13. Responden Nomor 37 menyatakan : *“Sudah Cukup Baik”*.
14. Responden Nomor 38 menyatakan : *“Pelayanan Sudah Baik”*.
15. Responden Nomor 42 menyatakan : *“Pertahankan kinerja dengan baik dan semangat”*.
16. Responden Nomor 43 menyatakan : *“Pertahankan kinerja dengan baik dan semangat”*.
17. Responden Nomor 46 menyatakan : *“Pertahankan kinerja dengan baik dan semangat”*.
18. Responden Nomor 47 menyatakan : *“Pertahankan kinerja dengan baik dan semangat”*.
19. Responden Nomor 48 menyatakan : *“Pertahankan kinerja dengan baik dan semangat”*.
20. Responden Nomor 54 menyatakan : *“Pertahankan kinerja dengan baik dan semangat”*.
21. Responden Nomor 55 menyatakan : *“Pertahankan kinerja dengan baik dan semangat”*.
22. Responden Nomor 57 menyatakan : *“Pertahankan kinerja dengan baik dan semangat”*.
23. Responden Nomor 60 menyatakan : *“Sudah cukup bagus”*.

24. Responden Nomor 62 menyatakan : *“Sudah cukup baik”*.
25. Responden Nomor 63 menyatakan : *“Pertahankan yang sudah baik”*.
26. Responden Nomor 66 menyatakan : *“Tingkatkan”*.
27. Responden Nomor 70 menyatakan : *“Diruangan PTSP udaranya panas, sebaiknya ada AC”*.
28. Responden Nomor 71 menyatakan : *“Sudah cukup baik”*.
29. Responden Nomor 75 menyatakan : *“Pelayanan lebih ditingkatkan lagi”*.
30. Responden Nomor 77 menyatakan : *“Pelayanan sudah cukup baik, hanya tetap harus maksimal”*.
31. Responden Nomor 86 menyatakan : *“Harus lebih diperinci lagi persyaratannya”*.
32. Responden Nomor 89 menyatakan : *“Terus tingkatkan pelayanan yang baik, transparan dan berkeadilan kepada masyarakat pencari keadilan”*.
33. Responden Nomor 145 menyatakan : *“Agar ditingkatkan sesuai dengan SOP Peradilan”*.

----- ry -----

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II sebesar **85.37%** dengan hasil penilaian masyarakat berada pada kategori **baik**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Sesuai (71,43 %)**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II Mayoritas responden menyatakan **Mudah (64,88 %)**.
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Cepat (67,26 %)**
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Gratis (51,19 %)**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Sesuai (64,29 %)**.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Kompeten (55,95 %)**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Sangat Sopan Dan Ramah (54.17 %)**.
8. Sarana Dan Prasarana di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Baik (58,33 %)**.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II mayoritas responden menyatakan **Dikelola Dengan Baik (90,47 %)**.

B. Rekomendasi

1. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu.
2. Agar tata cara pelayanan / prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dapat lebih diperbaiki dan merujuk pada SOP yang ada, guna meningkatkan profesionalitas pelayanan dan prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.
3. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
4. Agar Biaya/ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang mengatur dan daftar biaya/ongkos yang telah ada bisa ditempatkan pada tempat yang mudah terlihat oleh pengunjung/pengguna layanan.
5. Agar setiap spesifikasi jenis pelayanan/produk yang telah tersedia dapat dipertahankan agar ketersediaan brosur dan papan informasi layanan terus ada dan diperbaharui sesuai kebutuhan dan perubahan yang ada sehingga bisa memuaskan dan memudahkan para pengguna layanan pengadilan.
6. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan.

7. Agar sikap maupun tutur kata petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan bisa ditingkatkan menjadi sangat baik, dan semangat/antusias para petugas dalam melaksanakan semua pelayanannya kepada masyarakat terus ditingkatkan demi melaksanakan pelayanan publik yang prima.
8. Agar para petugas menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga bisa memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
9. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjutnya lebih ditingkatkan lagi menjadi sangat baik dan terekam secara tertulis guna dijadikan data di Pengadilan Negeri Majalengka Kelas II walaupun saat ini telah dirasakan baik oleh para pengguna layanan dalam melayani mereka.

----- ry -----

RUJUKAN

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan.

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

Keputusan Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 43/BP/SK/VIII/2013 Tentang Pedoman Audit Kinerja dan Penilaian Integritas Pengadilan Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia.

LAMPIRAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI MAJALENGKA KELAS II
SEMESTER I TAHUN 2019**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
<h1 style="font-size: 48px; margin: 0;">85,37</h1>	RESPONDEN
Mutu Pelayanan : BAIK	JUMLAH : 168 orang
	JENIS KELAMIN :
	- Laki-laki = 124 orang
	- Perempuan = 44 orang
	PENDIDIKAN :
	- SD = 4 orang
	- SMP = 4 orang
	- SMA = 47 orang
	- DIII = 7 orang
	- S1 = 94 orang
	- S2 = 12 orang
	Periode Survei : 2 Januari 2019 s/d 30 Januari 2019

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN SATUAN KERJA KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN NEGERI MAJALENGKA KELAS II

Tanggal Survei: ___ - ___ - 2019

Jam Survei: 08.00-12.00

13.00-16.30

P R O F I L

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan Usia : _____ Tahun

Pendidikan : SD SMP SLTA/Sederajat Diploma __ Strata __

Pekerjaan : PNS TNI POLRI Swasta Wirausaha
 Lainnya _____ (sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : _____
(mis: Daftar Perkara, Surat Keterangan, Pendaftaran Badan Hukum, Surat Kuasa, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban anda)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?		6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?	
	a. Tidak sesuai	1		a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang sesuai	2		b. Kurang kompeten	2
	c. Sesuai	3		c. Kompeten	3
	d. Sangat sesuai	4		d. Sangat kompeten	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?		7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Mudah	3		c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat mudah	4		d. Sangat sopan dan ramah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?		8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
	a. Tidak cepat	1		a. Buruk	1
	b. Kurang cepat	2		b. Cukup	2
	c. Cepat	3		c. Baik	3
	d. Sangat cepat	4		d. Sangat baik	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?		9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
	a. Sangat mahal	1		a. Tidak ada	1
	b. Cukup mahal	2		b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Murah	3		c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Gratis	4		d. Dikelola dengan baik	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?		Silahkan Tulis Saran dan Masukan		
	a. Tidak sesuai	1			
	b. Kurang sesuai	2			
	c. Sesuai	3			
d. Sangat sesuai	4				