

# LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI BENGKALIS KELAS II**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014**



**PENGADILAN NEGERI BENGKALIS KELAS II  
KABUPATEN BENGKALIS  
31 Maret 2022**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KELAS II BENGKALIS

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Bengkulu  
Pada Hari Rabu, 31 Maret 2022

MANAGEMENT REPRESENTATIVE,

  
**YONA LAMEROSSA KETAREN. S.H.,M.H.**

NIP. 19800913 200212 2 001

KETUA TIM SURVEI,

  
**ALILUDIN, SH**

NIP. 19680812 199103 1 006

KETUA PENGADILAN NEGERI BENGKALIS KELAS II



**SONI NUGRAHA. S.H.,M.H.**

NIP. 19760526 200012 1 001

## 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 Kelas II Bengkalis 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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas II Bengkalis, 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 Bengkalis Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kelas II Bengkalis.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Bengkalis,

2022

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	1
LEMBAR PENGESAHAN .....	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI .....	4
DARTAR TABEL .....	5
DAFTAR GAMBAR .....	6
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>8</b>
A. Latar Belakang.....	8
B. Tujuan dan Sasaran .....	9
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	9
D. Tahapan Pelaksanaan .....	10
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>11</b>
A. Metode Survei.....	11
B. Teknik Pengumpulan Data.....	11
C. Variabel Pengukuran IKM .....	11
D. Teknik Analisis Data .....	12
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>14</b>
A. Umur .....	14
B. Jenis Kelamin .....	14
C. Pendidikan Terakhir .....	15
D. Pekerjaan Utama .....	15
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) .....</b>	<b>17</b>
A. Persyaratan .....	21

B. Prosedur .....	22
C. Waktu Pelayanan.....	23
D. Biaya/Tarif.....	24
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	25
F. Kompetensi Pelaksana .....	27
G. Perilaku Pelaksana .....	28
H. Maklumat Pelayanan .....	29
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	30
J. Hasil Survey Kualitatif.....	31
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>35</b>
A. Kesimpulan .....	35
B. Rekomendasi.....	36
DAFTAR PUSTAKA .....	
37	

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan .....	13
2. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	14
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	14
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	15
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	15
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Bengkalis Kelas II .....	20
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup : Persyaratan .....	21
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Prosedur .....	22
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	23
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	25
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	26
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	27
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	28
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan .....	30
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkalis Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	31

**DAFTAR GAMBAR**

<i>No.Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Persyaratan .....	21
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Prosedur.....	23
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	24
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	25
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	26
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	28
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	29
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan .....	30
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	31

## 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 public 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 keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu

pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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 Bengkulu melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan 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 kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bengkulu. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bengkulu ini dilaksanakan pada bulan Januari 2022 s.d Maret 2022;

#### D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bengkulu, 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 mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB 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 Bengkulu, antara lain pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, 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 secara elektronik.

#### **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 dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bengkulu ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkulu ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1  
Kategori Mutu Pelayanan

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

### BAB III PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	<17	0	0
2	18-28	9	13,24
3	29-39	28	41,18
4	40-49	26	38,24
5	50-59	5	7,34
6	60-69	0	0
Jumlah		68	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden terbanyak pada survey ini berumur 29-39 tahun sebanyak 28 orang (41,18 %).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	55	80,9
2	Perempuan	13	19,1
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		68	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 55 orang (80,9 %).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP/SLTP	1	1,5
4	SLTA	16	23,5
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	3	4,4
6	S1	44	64,7
7	S2	4	5,9
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0
Jumlah		68	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berpendidikan terakhir S.1 sebanyak 44 orang (64,7 %).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	11	10,1
2	WIRAUSAHA	4	2,0
3	Polri	9	12,1
4	Swasta	34	49,5
5	Tenaga Kontrak	8	20,2
6	lainnya	2	6,1

Jumlah	68	100 %
--------	----	-------

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berpekerjaan utama Swasta sebanyak 34 orang (49,5 %).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner Elektronik yang terisi dengan lengkap sejumlah 68 survey. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Bengkulu dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Bengkulu sebesar **99,71 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Bengkulu Kelas II yang telah ditetapkan sebesar **100 %** Hasil tersebut masih berada di bawah sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Bengkulu Kelas II. Adapun analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

### ANALISIS DATA

#### SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP									KET
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

13	4	4	4	4	4	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	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
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	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	271	271	270	271	271	272	272	271	272	
NRR per RL	3,985	3,985	3,971	3,98	3,985	4,000	4,000	3,985	4,000	
NRR Tertimbang	0,443	0,443	0,44	0,441	0,443	0,444	0,444	0,443	0,444	3,989
IKM Unit Pelayanan										99,71

**Keterangan :**

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

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>99,71 %</b>
<b>Kategori : Sangat Baik</b>	

## Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 – 100,00 : 3,26 – 4,00
- B (Baik) : 62,51 – 81,25 : 2,51 – 3,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 – 62,50 : 1,76 – 2,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 – 43,75 : 1,00 – 1,75

Tabel 6

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di Pengadilan Negeri Bengkulu Kelas II

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,985	Sangat Baik	4
2.	Prosedur	3,971	Sangat Baik	9
3.	Waktu Pelayanan	3,985	Sangat Baik	5
4.	Biaya/Tarif	3,985	Sangat Baik	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,985	Sangat Baik	7

6.	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik	<b>1</b>
7.	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik	<b>2</b>
8.	Maklumat Pelayanan	3,985	Sangat Baik	<b>8</b>
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	<b>3</b>

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

### A. Persyaratan

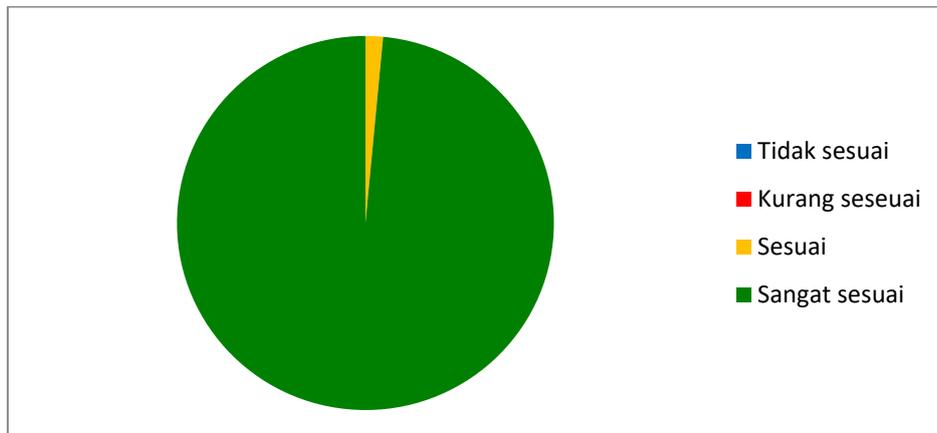
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,985 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	67	98,5
2.	Sesuai	3	1	1,5
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			68	100 %

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



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Persyaratan

## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,985 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat Baik.

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

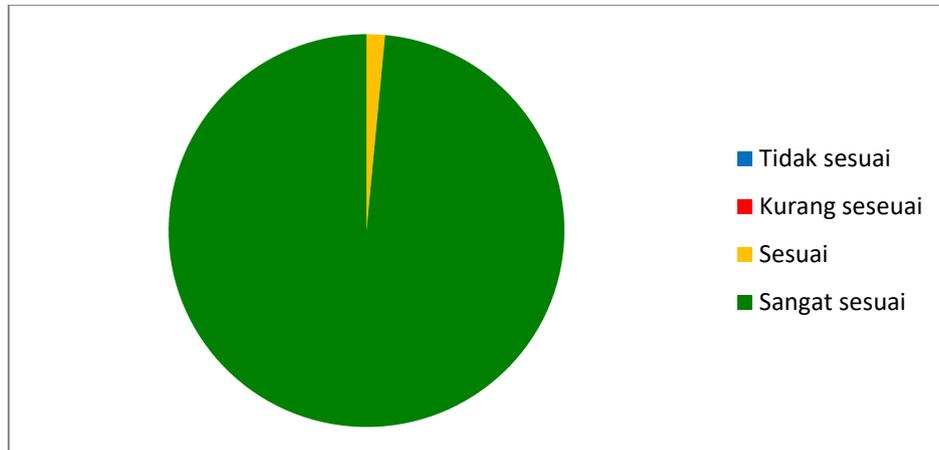
Tabel 8

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	67	98,5
2.	Sesuai	3	1	1,5
3.	Kurang sesuai	2	0	0

4.	Tidak sesuai	1	0	0
		Jumlah	68	100 %

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



Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Prosedur

### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,971 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat Baik.

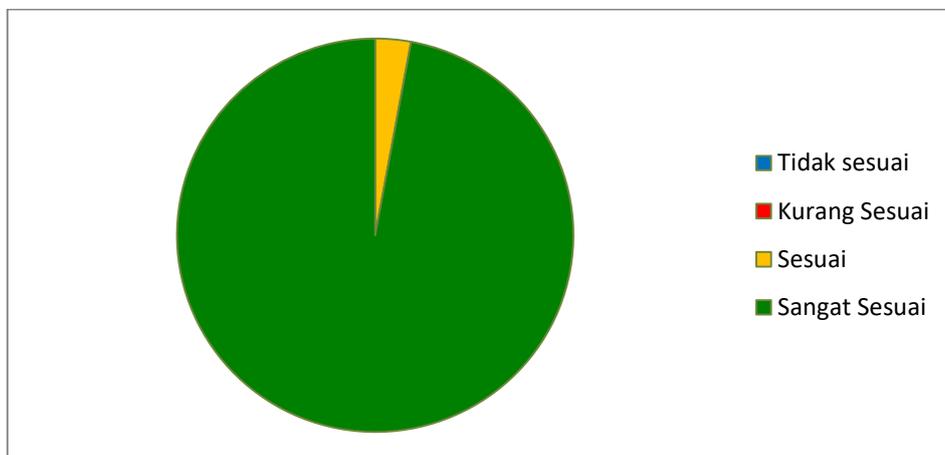
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	66	97,1
2.	Sesuai	3	2	2,9
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			68	100 %

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



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

#### D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,985 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

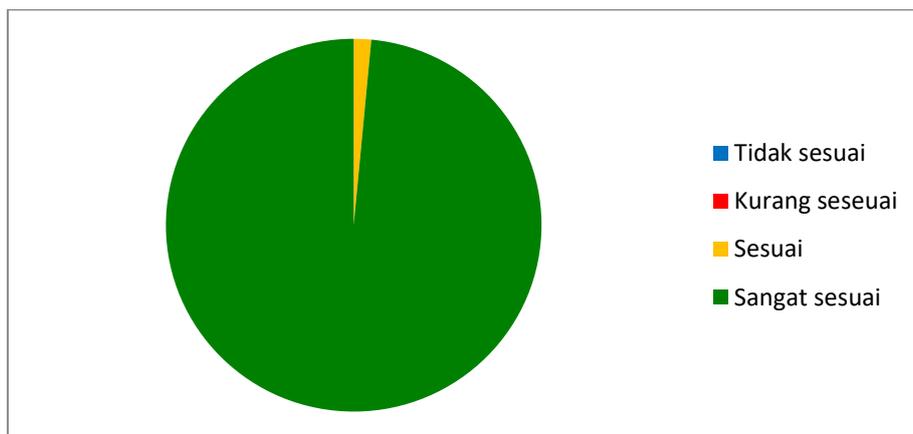
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 10

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	67	98,5
2.	Sesuai	3	1	1,5
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			68	100 %

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



Gambar 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,985 berada pada interval skor 3,26 – 4,00

kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

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

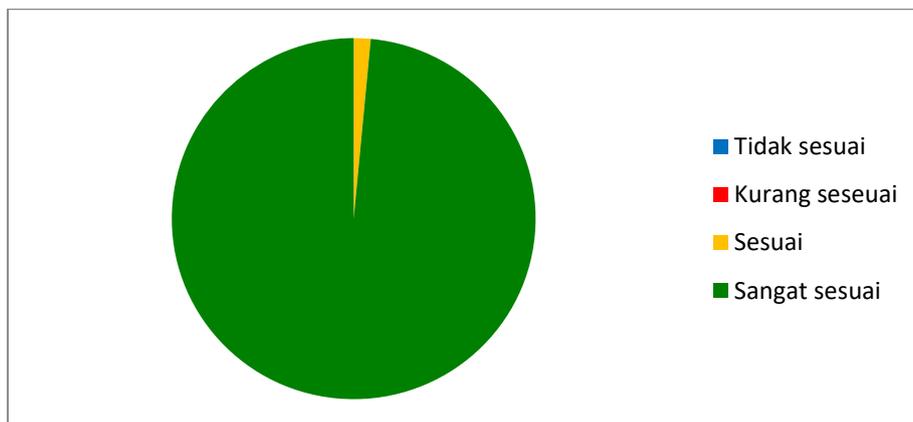
Tabel 11

## Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu

## Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	67	98,5
2.	Sesuai	3	1	1,5
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			68	100 %

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



Gambar 5.

## Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu

## 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 rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

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

Tabel 12

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	68	100
2.	Sesuai	3	1	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			68	100 %

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



Gambar 6.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

## G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

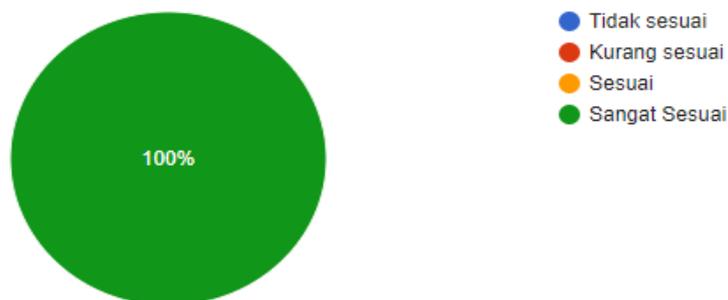
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 13

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	68	100
2.	Sesuai	3	1	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			68	100 %

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



Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

## H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,985 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.

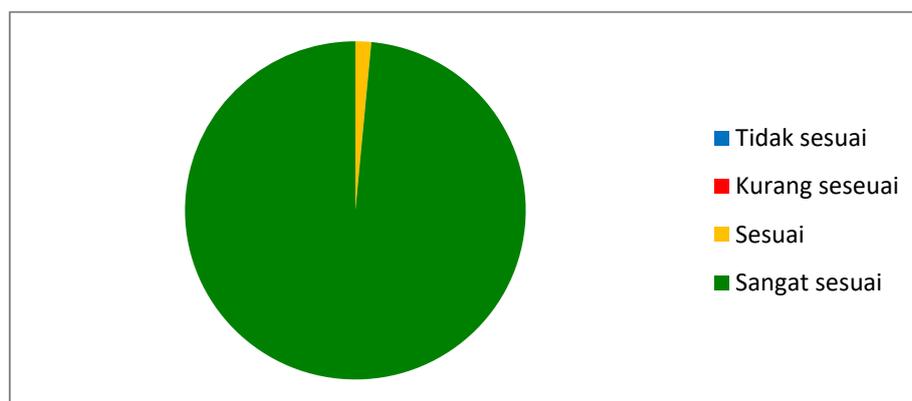
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	67	99,5
2.	Sesuai	3	1	1,5
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			68	100 %

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



Gambar 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Baik.

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

Tabel 15

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	68	100
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			68	100 %

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



Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bengkulu  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## J. Hasil Survey Kualitatif

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

1. Petugas baik dan sopan
2. Pertahankan pelayanan
3. Tingkatkan pelayanan yang lebih baik dan prima
4. Ptsp ramah dan sopan
5. Tingkatkan terus pelayanan yang sangat baik dan memuaskan..
6. tingkatkan terus pelayanan agar memuaskan hasil pelayanan yang lebih baik
7. tingkatkan pelayanan
8. kami sangat puas dengan pelayanan
9. Terima ksh sudah melayani dengn baik
10. Kami sangat puas dengan layanan
11. Tingkatkan terus pelayanan
12. Tingkatkan terus pelayanan
13. Tingkatkan terus pelayanan
14. Tingkatkan terus pelayanan yang lebih baik
15. Pertahankan pelayanan
16. Mantap
17. Tingkatkan pelayanan yang terbaik
18. Pertahanakan dan trus tingkatkan
19. Pertahankan pelayanan dan trus ditingkatkan
20. Tingkatkan terus pelayanan
21. Pertahankan pelayanan yang baik dan ramah ini
22. Tingkatkan pelayanan dan tingkatkan terus sarana dan prasarana
23. Luar biasa
24. Tingkatkan terus pelayanan yang lebih baik dan cepat
25. Tingkatkan pelayanan
26. Tingkatkan terus pelayanan pertahankan pelayanan

27. Pertahankan terus pelayanan yang lebih baik agar memberikan
28. pelayanan yang lebih baik
29. Tingkatkan terus pelayanan yang lebih baik
30. Tingkatkan terus pelayanan yang lebih baik dan pertahankan
31. Kami sangat puas dengan pelayanan petugas PTSP sangat ramah dan baik
32. TINGKATKAAN PELAYANAN YANG LEBIH BAIK DAN LEBIH PRIMA
33. TINGKATKAN PELAYANAN
34. Tingkatkan pelayanan
35. Tingkatkan pelayanan
36. Tingkatkan pelayanan
37. Tingkatkan pelayanan agar menjadi lebih baik
38. Tingkatkan pelayanan
39. Terima kasih untuk pelayanan bainya
40. Petugas sangat sopan dan ramah pelayanan juga dilayan dengn baik
41. Tetap pertahanankan senyum ramah darinpetugas
42. Tingkatkan pelayanan
43. Tingkatkan pelayanan
44. Tingkatkan pelayanan yang lebih baik
45. Tingkatkan pelayanan
46. Tingkatkan pelayanan
47. Tingkakan pelayanan terpadu yang lebih baik.
48. Tingkatkan pelayanan
49. Pertahanankan pelayanan
50. Tingkatkan pelayanan
51. Tingkatkan terus pelayanan dan biaya murah yang di timbulkn
52. Tetap pertahankn pelayanan
53. Tingkatkan pelayanan
54. Tingkatkan pelayanan
55. Petugas ramah dan baik
56. Tingkatkan pelYanan
57. Tingkatkan terus pelayanan agar menjadi lebih baik

58. Tingkatkan terus pelayanan yang lebih baik dan tdk mempersulit masyarakat
60. masyarakat
61. Tetap pertahankan pelayanan
62. Tingkatkn pelayanan dan perthanakn terus keramahan nya
63. Tingkatkan pelyanan
64. Tingkatkan terus pelayanan dan jadi lebih baik
65. Tingkatkn pelayanan
66. Pertahankan terus pelayanan di PN
67. Tingkatkan pelayanan
68. Tingkatkan terus pelayanan untuk membantu kami masyarakat yang gaptek.

## 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 Bengkalis sebesar **99,71 %** dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis berada pada kategori **Sangat Baik**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis berada pada kategori **Sangat Baik**.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis pada kategori **Sangat Baik**.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis pada kategori **Sangat Baik**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis pada kategori **Sangat Baik**.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis pada kategori **Sangat Baik**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis pada kategori **Sangat Baik**.
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Bengkalis pada kategori **Sangat Baik**.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Bengkalis pada kategori **Sangat Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bengkalis, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**Kompetensi Pelaksana**" disusul ruang lingkup "**Perilaku Pelaksana**", "**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**" dan "**Persyaratan**".

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Bengkulu Kelas II, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Prosedur**. Berdasarkan hasil survei ini, kedelapan ruang lingkup tersebut berada pada kategori **sangat baik**.

**DAFTAR PUSTAKA**

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.

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.