

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN TINDAK PIDANA KORUPSI YOGYAKARTA KELAS IA**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**



**DESEMBER 2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

**DI PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN TINDAK**

**PIDANA KORUPSI YOGYAKARTA KELAS IA**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi**  
**Nomor 14 Tahun 2017**

Disahkan di Yogyakarta  
Pada Hari Rabu, 30 Desember 2020

Quality Manajer Representative (QMR)

**DR.FRIDA ARIYANI,S.H.,M.HUM**

Ketua Tim Survei,

Sekretaris Tim Survei,

**AGUS NAZARUDDINSYAH, S.H.**

**WIDODO BUDI SANTOSO, S.H.**

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

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran 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 Yogyakarta Kelas IA, 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 Yogyakarta Kelas IA dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 30 Desember 2020

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	5
C. Variabel Pengukuran IKM.....	5
D. Teknik Analisis Data.....	7
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>8</b>
A. Umur.....	8
B. Jenis Kelamin .....	8
C. Pendidikan Terakhir.....	9
D. Pekerjaan Utama.....	9
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b>	<b>11</b>
A. Persyaratan .....	12
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	13
C. Waktu Penyelesaian.....	14
D. Biaya/Tarif .....	15
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	16
F. Kompetensi Pelaksana.....	17
G. Perilaku Pelaksana.....	18

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19
I. Sarana dan Prasarana .....	20
K. Hasil Survei Kualitatif.....	21
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>26</b>
A. Kesimpulan.....	26
B. Rekomendasi .....	27
 DAFTAR PUSTAKA.....	 28
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	29

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Sampel Morgan dan Krejcie .....	4
2. Kategori Mutu Pelayanan .....	7
3. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	8
4. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	9
6. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	9
7. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA.....	11
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Persyaratan.....	12
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur ....	13
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian .....	14
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	15
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	16
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	17
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	18
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	19

16. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Sarana dan prasarana ..... 20

**DAFTAR GAMBAR**

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Persyaratan.....	12
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	13
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Waktu Peyelesaian .....	14
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	15
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	16
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	17
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	18
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Sarana dan prasarana .....	20

## **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 baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

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 Yogyakarta Kelas IA melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

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

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

### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA ini dilaksanakan pada bulan September 2018.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode pengambilan sampel diambil dengan teknik Sampel Morgan dan Krejcie
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat 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 diikuti 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.

## 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 Yogyakarta Kelas IA, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie. Dalam menentukan besarnya sampel yaitu menggunakan tabel Krejcie. Krejcie dalam melakukan perhitungan ukuran sampel didasarkan atas kesalahan 5%. Jadi sampel yang diperoleh itu mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi.

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel 1.

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341

80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

## 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

### 1. Persyaratan

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

### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan 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. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

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

### 9. Sarana dan prasarana Sarana

Sarana dan prasarana 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).

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA 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 Yogyakarta Kelas IA ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	20-30	72	45,8
2	31-40	54	34,8
3	41-50	26	8,4
4	51-60	11	9,0
5	61>	0	01,9
6	Tidak mencantumkan Usia	0	0,0
Jumlah		163	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 20-30 tahun (45.8%).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	109	60,6
2	Perempuan	54	38,1
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	1.3
Jumlah		163	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 109 orang (60.46%).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SLTP	0	0
2	SLTA	59	38,7
3	D3	8	5,8
4	S1	86	42,6
5	S2	10	7,7
6	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0
Jumlah		163	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 86 orang (42.6 %).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 6

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta	11	6,74
2	Pelajar/ Mahasiswa	29	17,7
3	Lainnya	33	20,2
4	PNS	26	15,9
5	TNI/POLRI	18	11,0
6	Pedagang	1	0,6
7	Pegawai Swasta	34	20,8
8	Tidak mencantumkan Pekerjaan	3	1,84
Jumlah		163	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama pegawai sebanyak 33 orang (20.8 %).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA dengan populasi 220, sehingga diperoleh sampel 140. Kemudian dari sampel 140 tersebut. Adapun hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA sebesar **88.39%** berada pada kategori “ **SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 s/d 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA yang telah ditetapkan sebesar **88.33%** Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA.

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

Tabel 7  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengkukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,840	Sangat Baik	6
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,800	Sangat Baik	5
3	Waktu Penyelesaian	3,889	Sangat Baik	4
4	Biaya/Tarif	3,797	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,877	Sangat Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,797	Sangat Baik	9
7	Perilaku Pelaksana	3,895	Sangat Baik	3
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,907	Sangat Baik	2
9	Sarana dan Prasarana	3,963	Sangat Baik	1

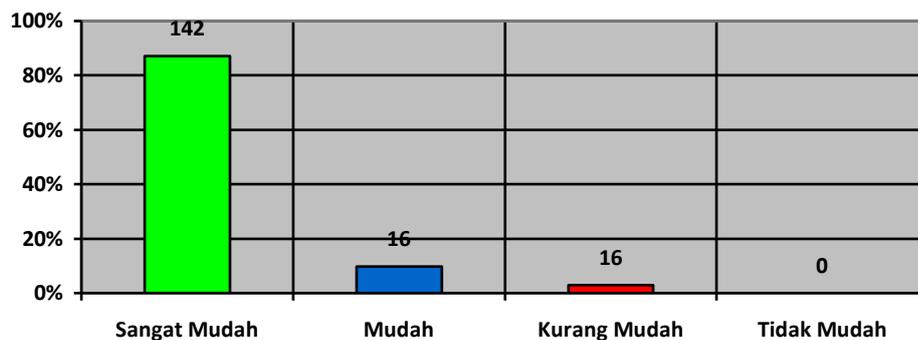
## A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.550 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 baik.

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

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Yogyakarta  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	142	87,1
2.	Mudah	3	16	9,8
3.	Kurang Mudah	2	5	3,0
4.	Tidak Mudah	1	0	0.0
Jumlah			163	100



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

Gambar 1.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA  
Ruang Lingkup: Persyaratan

## B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

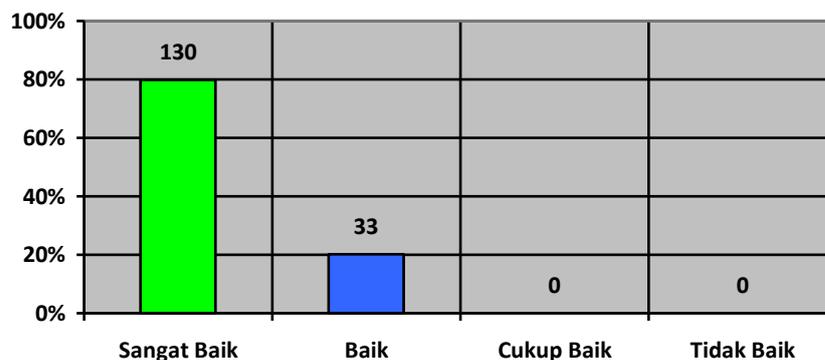
Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.536 berada pada interval 3,5324 s/d 4,00 kategori **“Sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Yogyakarta  
Ruang Lingkup: Sistem, mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	130	79,8
2.	Baik	3	33	20,2
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			163	100

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



Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA  
Ruang Lingkup: Sistem, mekanisme dan Prosedur

### C. Waktu Penyelesaian

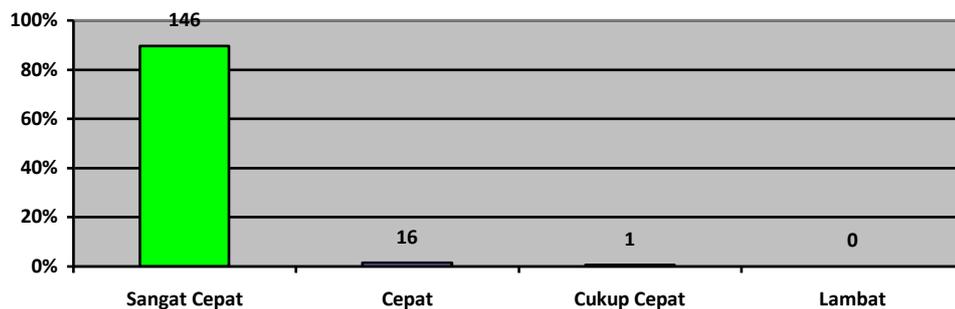
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.386 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Negeri Yogyakarta Kelas IA  
Ruang Lingkup: Waktu penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	146	89,6
2.	Cepat	3	16	1,6
3.	Cukup Cepat	2	1	0,6
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			163	100

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



Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA  
Ruang Lingkup: Waktu penyelesaian

#### D. Biaya/Tarif

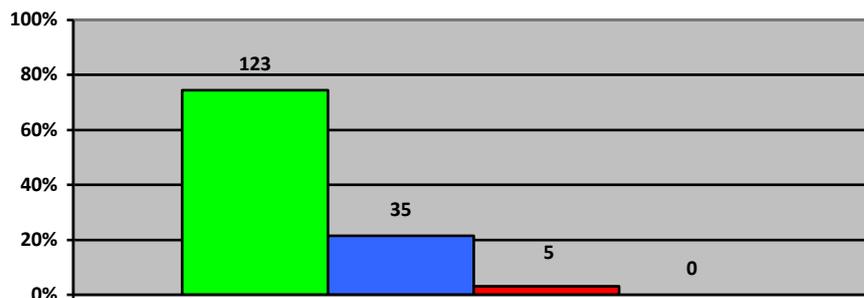
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.543 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“sangat baik”** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Murah	4	123	75,4
2.	Murah	3	35	21,4
3.	Cukup Murah	2	5	3,0
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			163	100

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



Gambar 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

## E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

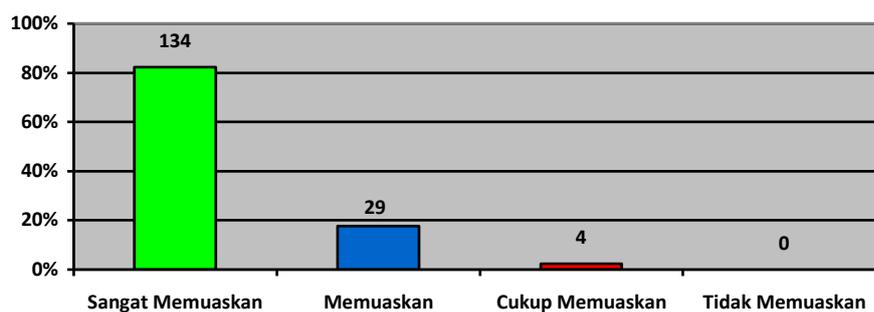
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.500 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 12  
Keputusan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	134	82,2
2.	Memuaskan	3	29	17,7
3.	Cukup Memuaskan	2	4	2,4
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,0
Jumlah			163	100,0

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



Gambar 5.  
Keputusan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

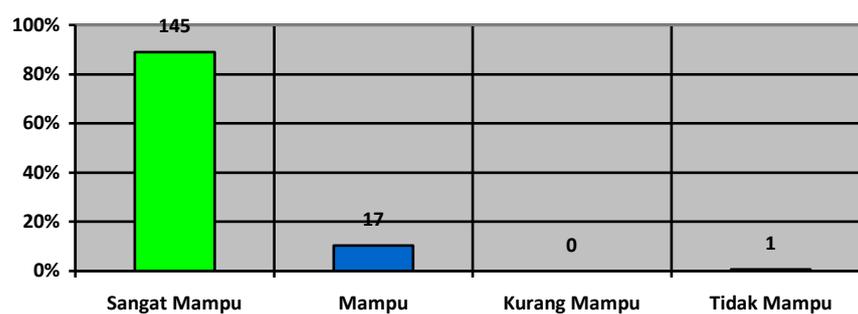
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.650 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“Sangat baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mampu	4	145	88.9
2.	Mampu	3	17	10,4
3.	Kurang Mampu	2	0	0.0
4.	Tidak Mampu	1	1	0.6
Jumlah			163	100

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



Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

## G. Perilaku Pelaksana

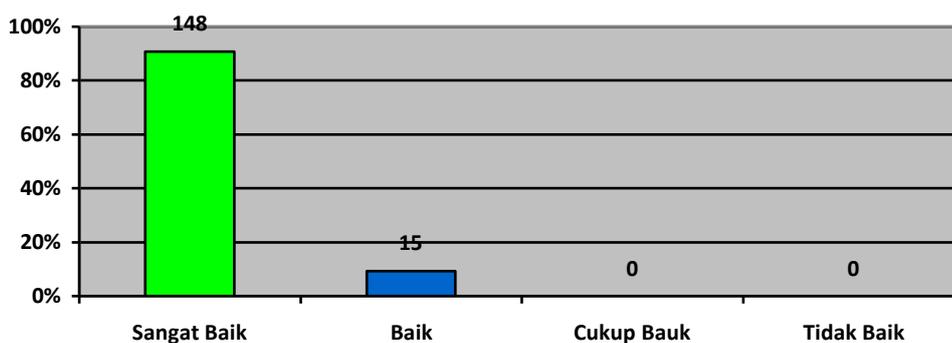
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.650 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“Sangat baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	148	90,7
2.	Baik	3	15	9,2
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0.0
Jumlah			163	100,0



Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

## H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

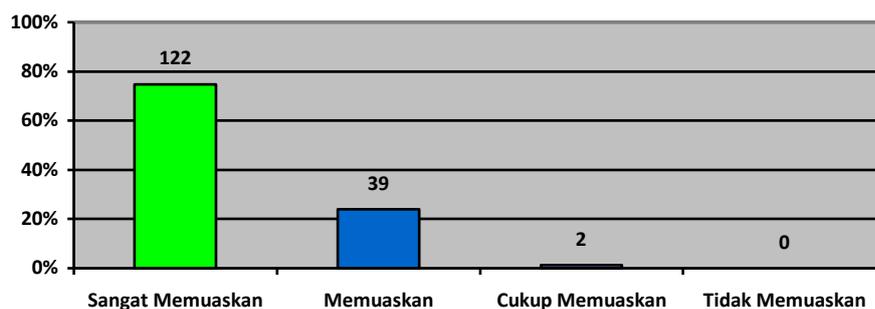
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.507 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, saran dan masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	122	74,8
2.	Memuaskan	3	39	23,9
3.	Cukup Memuaskan	2	2	1,2
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,0
Jumlah			163	100,0

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



Gambar 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, saran dan masukan

## I. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana 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).

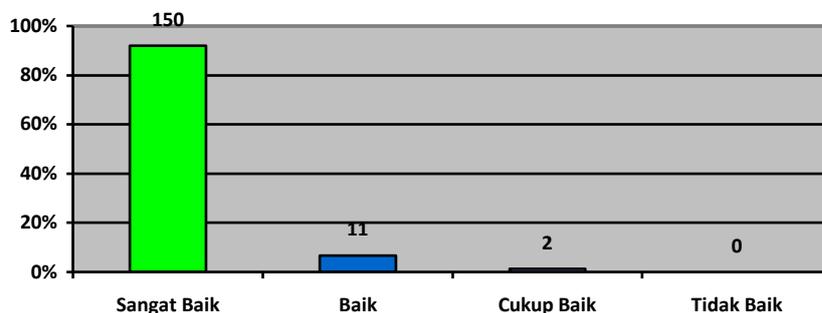
. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.500 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 0 kategori **“baik..** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

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

Tabel 16  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA  
Ruang Lingkup: Sarana dan prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	150	92,0
2.	Baik	3	11	6,7
3.	Cukup Baik	2	2	1,2
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			163	100,0

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



Gambar 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA

**j. Hasil Survei 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 Yogyakarta Kelas IA, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Mohon untuk petugas jaga selalu standby sehingga pelayanan berjalan lancar.
2. Perbaiki system online
3. Jadwal sidang mohon tepat waktu
4. Agar membuka Pos dan Bank untuk mempercepat pelayanan pembayaran
5. Agar semakin ditingkatkan dalam pelayanan agar semakin baik
6. Pelayanan sudah baik dan terus pertahankan
7. Untuk pelayanan sudah baik dan memuaskan
8. Untuk pelayanan sudah baik hanya perlu ditingkatkan lagi
9. Pertahankan
10. Tingkatkan pelayanan
11. Semoga selalu di pertahankan dan ditingkatkan terus
12. Untuk pelayanan sudah bagus akan tetapi untuk lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan dan waktu pelayanan.
13. Untuk pelayanan mohon ditingkatkan terkait banyaknya masyarakat yang membutuhkan
14. Pelayanan Agar lebih cepat.
15. Pelayanan yang sudah di berikan oleh petugas pengadilan sudah sangatbaik,mohon tetap dipertahankan.
16. Pelayanan layanan pengadilan Negeri Sangat baik.
17. Untuk petugas administrasi diusahakan stanby
18. Saat banyak konsumen/Pemohon layanan, petugas perlu ditambah agar segera lancar.
19. Waktu permohonan salinan putusan perlu one day service.
20. Pejabat yang harus tandatangan bila pergi perlu ada delegasi sesuai ketentuan.
21. Cukup baik dan dipertahankan serta ditingkatkan ,maju terus dan sukses
22. Dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi.
23. Petugas sebaiknya ada yang stanby
24. Rapat-rapat mohon tidak bertepatan dengan sidang

25. Sebaiknya di tempat layanan terpadu di tempatkan pegawai-pegawai yang muda sehingga layanan lebih cepat /tidak lamban, kecepatan layanan sangat perlu ditingkatkan
26. Waktu sidangnya masih berantakan, antara perdata dan pidana seharusnya ada pengaturan yang lebih baik
27. Sudah cukup memuaskan di dalam pelayanan. Semoga di pertahankan
28. Mohon agar dipertahankan dalam melayani masyarakat
29. Suara sepeker panggilan sidang perlu ditambah terutama di kantin.
30. Di fungsikannya nomer antrian, supaya tidak saling serobot
31. Petugas di satu pintu terkadang tidak ada di tempat, jadi harus menunggu lama atau minta di panggilkan
32. Prestasi yang ada dipertahankan dan terus ditingkatkan
33. Untuk hal yang menyangkut menuju kadarkum mohon di infokan lebih luas melalui media masa maupun media social, kampanye kadarkum di intensifkan
34. Kepada pengadilan sangat baik untuk melayani masyarakat dalam kepengurusan surat menyurat
35. Untuk pelayanan sebaiknya diberi nomor antrian
36. Pada jam istirahat siang (isoma) alangkah lebih baik kalau petugas bergantian sehingga tetap berjalan
37. Untuk dapat dipertahankan dan tetap pada SOP
38. Semoga makin amanah menjalankan tugas dan kewajiban, semangat dan sukses
39. Mohon ditambah karyawan
40. Sudah cukup baik, perlu dipublikasikan jam pelayanan sehingga konsumen tidak perlu menunggu pelayanan terlalu lama
41. Waktu tunggu sidang agar ditingkatkan dan dipercepat, apabila kedua belah pihak telah melapor dan hadir
42. Mohon ada informasi sebelumnya jika hakim dan PP ada acara , sehingga para pihak bisa mendapat kepastian informasi
43. Tingkatkan mutu pelayanan, komitmen wilayah bebas dari korupsi
44. Mohon untuk setiap bidang pelayanan harus ada lebih dari satu orang, sehingga bila satu orang sakit/berhalangan masuk kantor yang lain bias melayani supaya tidak tersendat dalam pelayanan.
45. Mohon selalu memberikan kepastian dalam pelayanan misalnya :memberijawaban pasti setiap pertanyaan, melakukan dengan cepat apa yang di minta.
46. Pelayanan dan tanggapan sudah memuaskan, dipertahankan dan ditingkatkan, semoga dapat menjaga amanah lembaga sebagai pengayom masyarakat

47. Semua sudah cukup baik
48. Mohon ada peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang berkepentingan
49. Tambah fasilitas TV di ruang tunggu pelayanan
50. Mohon dipertahankan, kalau bisa ditingkatkan
51. Secara umum sudah baik, dan tertata namun kedepan bias ditingkatkan lebih baik atau lebih bagus tata ruangnya
52. Untuk jadwal sidang perkara perdata kurang memberikan kepastian waktu dimulainya sidang, sehingga pihak masyarakat banyak buang waktu saat menunggu mulai sidang. Mungkin dibuat cermin jam sidang perdata, jam pagi dan siang, sehingga untuk menghemat waktu tunggu sidang
53. Majelis hakim sering pasangannya bercampur, sehingga terkadang sidang ditunda/menunggu karena ada salah satu majelis hakim sidang di perkara lain
54. Mestinya ada komunikasi yang baik antara petugas karyawan dinas instansi yang terkait sehingga terciptalah lingkungan yang kondusif dan aman
55. Untuk pelayanan perlu ditingkatkan lagi dan kalau bisa cepat
56. Supaya lebih ditingkatkan pelayanan PTSP agar lebih cepat lagi
57. Pelayanan yang diberikan sangat baik dan ramah
58. Tambah toilet umum di gedung utara
59. Sudah cukup baik tapi lebih baik lagi kalau pelayanan lebih cepat supaya lebih efisien (Proses persidangannya)
60. Kantin diperbesar lagi
61. Ruang sidang lebih dioptimalkan lagi, dan menambah AC
62. Agar dipertahankan pelayanan masyarakat yang akun table serta kredibilitas nama baik
63. Dalam pelayanan sudah cukup baik, untuk bias dipertahankan atau ditingkatkan ke yang lebih baik lagi
64. Semua sudah lebih baik dan perlu untuk lebih ditingkatkan
65. Pelayanan mohon ditingkatkan lebih baik lagi
66. Waktu tunggu sidang harus lebih tepatsesuai kesepakatan sidang agar efektif dan efisien
67. Semakin meningkatkan kualitas pelayanan hukum kepada masyarakat, terus meningkatkan dan membangun supremasi hukum yang lebih baik
68. Pelayanan yang diberikan didasari niat ibadah, inyaalloh barokah
69. Ditingkatkan yang lebih baik
70. Mohon tepat waktu jam pelayanan (dimulai dari jam 08.00 WIB)

71. Diharapkan dapat menambah dan memperbaharui fasilitas contohnya seperti tempat parkir kendaraan serta penambahan kursi dan ruang tunggu dan kantin
72. Pertahankan, pelayanan sudah baik
73. Agar sidang pidana dimulai tepat waktu sesuai panggilan JPU
74. Agar sidang pidana ringan (Tipiring) tepat waktu sesuai surat panggilan dari satpol PP, karena pelanggar kebanyakan adalah warga ekonomi lemah, mereka harus mencari nafkah
75. Agar kualitas pelayanan ditingkatkan
76. Agar prasarana ditambah
77. Tingkatkan kualitas
78. Agar pelayanan makinditingkatkan terutama yang berkaitandengan waktu sehingga pelaksanaannya bias tepat waktu
79. Pelayanan di mejainformasi agar ramah dan bila jam istirahat agar tetap ada berjaga
80. Disediakan kantin bagi para pengunjung
81. Untuk pelayanan saksi untuk sidang jamnya tidak jelas bias dipanggil jam 10.00 WIB bisa barusidang jam 14.00 WIB sehingga menunggu terlalu lama, kalau bisa diatur hakim yang sidang tepat waktu sesuai jadwal saksi
82. Untuk pelayanan sidang tidak perlu antri lama

## 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 Yogyakarta Kelas IA sebesar **88.39%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **SANGAT BAIK**
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori Kategori **BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **SANGAT BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **BAIK**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **SANGAT BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **SANGAT BAIK**
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **BAIK**
9. Sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **BAIK**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana kemudian disusul Perilaku Pelaksana, Persyaratan, Sarana dan prasarana, Sistem, mekanisme dan prosedur, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Produk spesifikasi Jenis Pelayanan dan Biaya/tariff..

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Persyaratan, Prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, Produk spesifik jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, Pengaduan, sarana dan masukan Pengaduan, sarana dan prasarana**

Berdasarkan hasil survei pada IKM 5 (lima) Ruang lingkup berada dalam kategori **SANGAT BAIK** sedangkan 4 (empat) ruang lingkup yang lain berada dalam kategori **BAIK**.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
  - Penyelesaian perkara tepat waktu
  - Tepati jadwal / materi persidangan
2. Untuk Bagian Umum dan Keuangan :
  - Peningkatan dan Perbaikan pada SAPRAS.
3. Untuk Bagian Perdata :
  - Untuk meningkatkan Pelayanan
4. Untuk Bagian Hukum :
  - Untuk meningkatkan pelayanan.
5. Untuk bagian Pidana :
  - Untuk meningkatkan pelayanan

### 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.

LAMPIRAN-LAMPIRAN..



**PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN  
TINDAK PIDANA KORUPSI YOGYAKARTA KELAS IA**

Jalan Kapas No.10, Yogyakarta  
☎ : ( 0274 ) 586563 FAX : (0274) 586563  
Website : [www.pn-yogyakarta.go.id](http://www.pn-yogyakarta.go.id)  
Email : [pn.yogya@gmail.com](mailto:pn.yogya@gmail.com)

Nomor Kuesioner :

--	--	--	--

(diisi petugas)

**DAFTAR PERTANYAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA KELAS IA**

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan  
Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA**

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Yogyakarta; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, September 2018

**Tim Survei**

**IDENTITAS RESPONDEN**

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

**PETUNJUK :**

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

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	<b>Prosedur</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA.	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada	a. Sangat Murah b. Murah

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
		penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA?	c. Cukup Murah d. Mahal
5.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik a. Tidak Baik
9.	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA?	d. Sangat Baik e. Baik f. Cukup Baik g. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial, dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---

---

---

---

---

---

---



**PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN TINDAK  
PIDANA KORUPSI YOGYAKARTA KELAS IA**

Jalan Kapas No.10, Yogyakarta  
☎ : ( 0274 ) 586563 FAX : (0274) 586563  
Website : [www.pn-yogyakarta.go.id](http://www.pn-yogyakarta.go.id)  
Email : [pn.yogya@gmail.com](mailto:pn.yogya@gmail.com)

**SASARAN MUTU  
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN  
PENGADILAN NEGERI, HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN TINDAK PIDANA KORUPSI  
YOGYAKARTA KELAS IA  
Periode September 2018**

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial, dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA sebesar 88.39% berada pada kategori sangat baik (pada interval 81,31 - 100,00) pada bulan September 2018
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial, dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA
Rationalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan belum maksimal karena masih kurangnya kesadaran warga pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku <i>extra role</i> dari warga Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial, dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA masih harus ditingkatkan
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya
Frekuensi Updating	1 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	1 Minggu
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebarakan oleh tim survei untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu tiga minggu pada bulan Maret 2018

Denominator	Seluruh angket survei yang disebarakan oleh tim survei untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 1 minggu pada bulan September 2018
Standar Pencapaian	88.33%
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei

## ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN



### PENGADILAN NEGERI, UBUNGAN INDUSTRIAL DAN TINDAK PIDANA KORUPSI YOGYAKARTA KELAS IA

Jl. Kapas No. 10 Yogyakarta

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	3	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	3	4	3	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
9	2	3	2	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	2	2	3	4	2	3	2	2	2	
13	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
16	3	3	2	3	2	4	3	3	3	
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	2	2	3	3	4	2	2	
21	2	4	3	2	3	3	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	2	2	2	4	4	4	2	2	
24	4	4	2	2	4	4	4	2	2	
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	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
32	4	3	4	4	4	4	4	3	3	

33	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
34	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
35	2	3	4	3	4	3	3	3	3	
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
37	2	4	2	3	3	4	4	4	3	
38	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
39	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
40	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
41	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
42	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
43	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
44	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
45	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
46	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
48	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
49	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
55	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	3	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	3	4	4	4	4	3	
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	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
Jumlah	649	652	650	651	650	642	647	651	651	
NRR per RL	3,98	400	3,99	3,99	3,99	3,94	3,97	3,99	3,99	
NRR Tertimbang	0,40	0,40	0,40	0,40	0,39	0,40	0,40	0,40	0,40	3,85
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>96,37</b>

**Tabel**  
**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

<b>Nomor</b>	<b>Ruang Lingkup</b>	<b>Nilai</b>	<b>Kategori</b>	<b>Peringkat</b>
1	Persyaratan	3,840	Sangat Baik	<b>6</b>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,800	Sangat Baik	<b>5</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,889	Sangat Baik	<b>4</b>
4	Biaya/Tarif	3,797	Sangat Baik	<b>7</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,877	Sangat Baik	<b>8</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,797	Sangat Baik	<b>9</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,895	Sangat Baik	<b>3</b>
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,907	Sangat Baik	<b>2</b>
9	Sarana dan Prasarana	3,963	Sangat Baik	<b>1</b>

## TIM SURVEI

### TIM SURVEI

<b>Ketua</b>	<b>: Agus Nazaruddinsyah, S.H.</b>
<b>Sekretaris I merangkap anggota</b>	<b>: Zulfahmi Anwar, S.H.,M.H.</b>
<b>Sekretaris II merangkap anggota</b>	<b>: Widodo Budi Santoso, S.H.</b>
<b>Anggota</b>	<b>:</b>
	<b>1. Dian Umawati,S.H.,M.H.</b>
	<b>2. Sri Bakhriyatun,S.E.,S.H.</b>
	<b>3. Yenny Vikky Effendy,S.T.,S.H.,M.Eng</b>
	<b>4. Waljiyanto,S.T.,M.M.</b>
	<b>5. Jeane Pamela.,S.Kom.,M.T.</b>
	<b>6. Eny Kisdaryanti, S.E.,S.H.</b>
	<b>7. Salasa Agus Eko Yadi, S.H.</b>
	<b>8. Nugraha Abdillah, S.Kom.</b>
	<b>9. Nindya Yosdalu Putra</b>

