

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 16 Tahun 2014**



SEPTEMBER 2017

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 16 Tahun 2014

Disahkan di Yogyakarta
Pada Hari Jumat, 29 September 2017

Ketua Pengadilan Negeri Yogyakarta

TATIK HADIYANTI, SH.MH
NIP. 19600204 1986122 001

Ketua Tim Survei,

Sekretaris Tim Survei,

SATRIO WIRATMOYO, SH.
NIP. 19631802 198503 1 004

SRI BAKHRIYATUN KAROMAH, SE.SH
NIP.19810304 200604 2 003

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 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri 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, 29 September 2017

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
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	10
A. Persyaratan.....	11
B. Prosedur.....	12
C. Waktu Pelayanan	13
D. Biaya/Tarif	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	15
F. Kompetensi Pelaksana.....	16
G. Perilaku Pelaksana.....	17

H. Maklumat Pelayanan.....	18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19
J. Hasil Survei SAPRAS (Sarana dan Prasarana) Pengadilan.....	20
1) Kebersihan.....	21
2) Keamanan.....	22
3) Ruang Tunggu.....	23
4) Sarana Pendukung.....	24
5) Fasilitas Tambahan.....	25
6) Parkir.....	26
K. Hasil Survei Kualitatif.....	27
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	32
A. Kesimpulan	32
B. Rekomendasi	33
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	36

DAFTAR TABEL

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

Masukan.....	19
16. Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup SAPRAS di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA	21
17. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Kebersihan	22
18. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Keamanan.....	23
19. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Ruang Tunggu	24
20. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Sarana Pendukung	25
21. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Fasilitas Tambahan.....	26
22. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Parkir.....	27

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: Prosedur.....	13
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	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: Maklumat Pelayanan	19
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	20
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Kebersihan	22
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Keamanan.....	23
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Ruang Tunggu	24
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Sarana Pendukung.....	25
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta	

	Kelas IA Ruang Lingkup: Fasilitas Tambahan	26
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Parkir.....	27

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 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 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 2017.

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 kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

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 teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

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

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan 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 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 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	20-30	59	39.3
2	31-40	28	18.7
3	41-50	14	9.3
4	51-60	9	6.0
5	61>	1	0.7
6	Tidak mencantumkan Usia	39	26.0
Jumlah		150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 20-30 tahun (43.3 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	84	56.0
2	Perempuan	34	22.7
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	32	21.3
Jumlah		150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 84 orang (56.0 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SLTP	4	2.7
2	SLTA	33	22.0
3	D3	14	9.3
4	S1	53	35.3
5	S2	13	8.7
6	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	33	22.0
Jumlah		150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 53 orang (35.3 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta	18	12.0
2	Pelajar/ Mahasiswa	16	10.7
3	Lainnya	33	22.0
4	PNS	17	11.3
5	TNI/POLRI	5	3.3
6	Pedagang	16	10.7
7	Pegawai Swasta	18	12.0
8	Tidak mencantumkan Pekerjaan	27	18.0
Jumlah		150	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 33 orang (22.0 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA sebesar **75.00%** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 62.51 s/d 81.25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA yang telah ditetapkan sebesar **74.98 %** 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 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.093	Baik	3
2.	Prosedur	3.047	Baik	4
3.	Waktu Pelayanan	2.753	Baik	9
4.	Biaya/Tarif	2.827	Baik	8
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.927	Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3.260	Sangat Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3.340	Sangat Baik	1

8.	Maklumat Pelayanan	2.880	Baik	6
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	2.873	Baik	7

A. Persyaratan

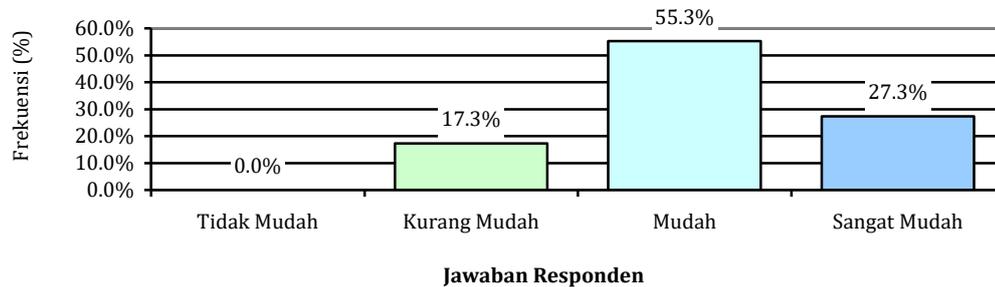
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.093 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **“baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7
Keputusan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas IA Yogyakarta
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	41	27.3
2.	Mudah	3	83	55.3
3.	Kurang Mudah	2	26	17.3
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			150	100.0

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. Prosedur

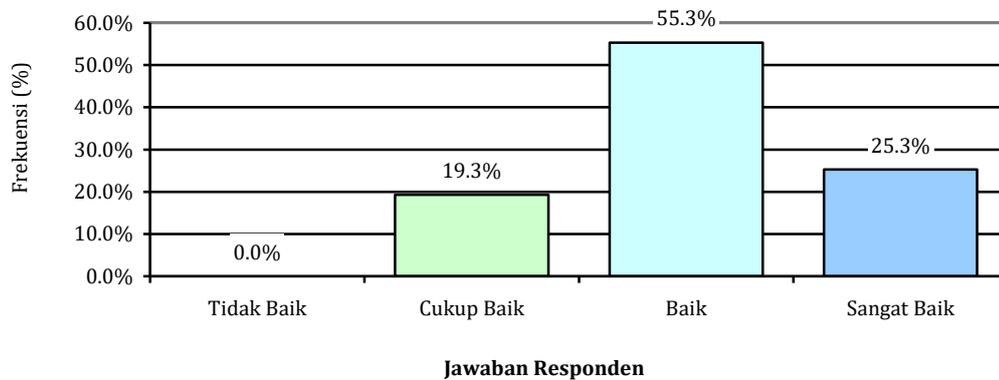
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.047 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori 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 Kelas IA Yogyakarta
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	38	25.3
2.	Baik	3	83	55.3
3.	Cukup Baik	2	29	19.3
4.	Tidak Baik	1	0	0.0
Jumlah			150	100,0

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: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

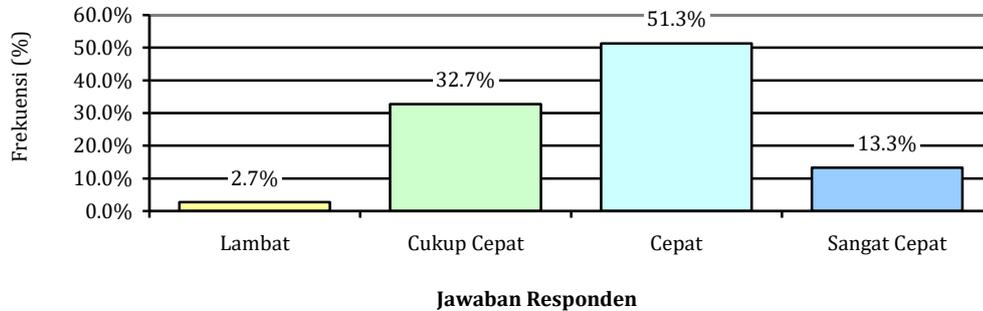
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.753 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **“baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Negeri Yogyakarta Kelas IA
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	20	13.3
2.	Cepat	3	77	51.3
3.	Cukup Cepat	2	49	32.7
4.	Lambat	1	4	2.7
		Jumlah	150	100,0

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 Pelayanan

D. Biaya/Tarif

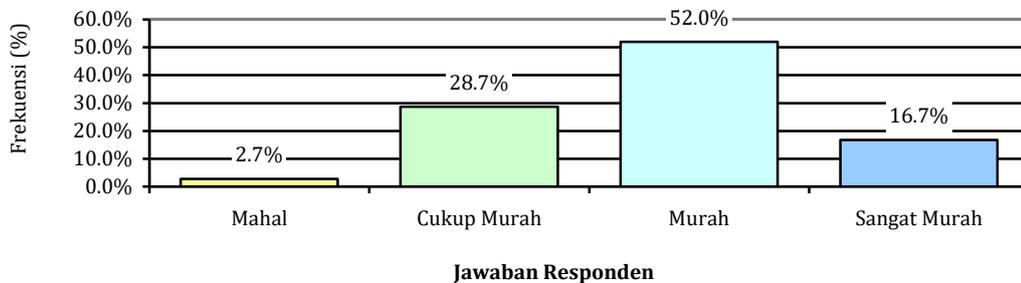
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.827 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori 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 Yogyakarta Kelas IA
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	25	16.7
2.	Murah	3	78	52.0
3.	Cukup Murah	2	43	28.7
4.	Mahal	1	4	2.7
Jumlah			150	100.0

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

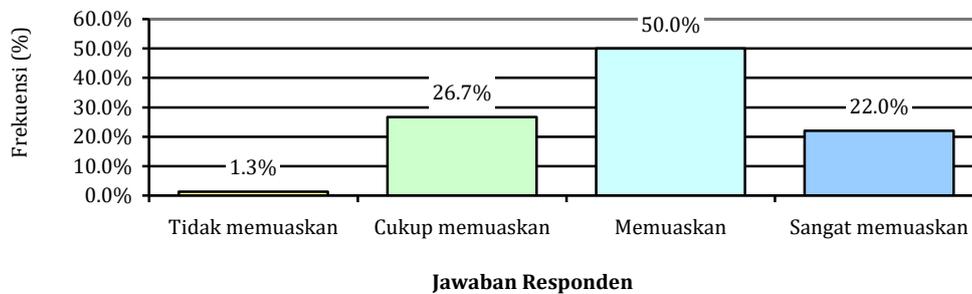
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,927 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **“baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori 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 Yogyakarta Kelas IA
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	33	22.0
2.	Memuaskan	3	75	50.0
3.	Cukup Memuaskan	2	40	26.7
4.	Tidak Memuaskan	1	2	1.3
Jumlah			150	100,0

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



Gambar 5.

Kepuasan 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 3.260 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 sangat baik.

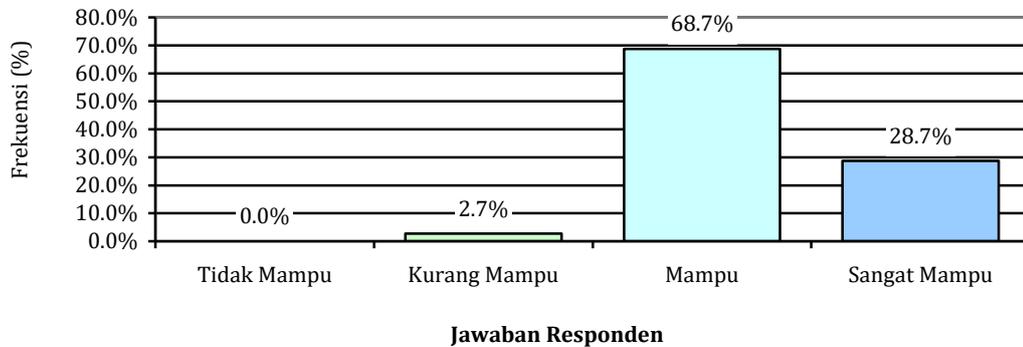
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	43	28.7
2.	Mampu	3	103	68.7
3.	Kurang Mampu	2	4	2.7
4.	Tidak Mampu	1	0	0,0
Jumlah			150	100,0

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

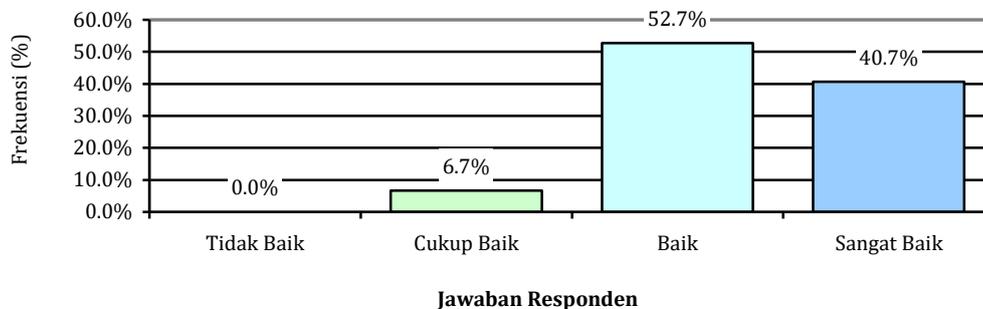
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.340 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori **“Sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori 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 Yogyakarta Kelas IA
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	61	40.7
2.	Baik	3	79	52.7
3.	Cukup Baik	2	10	6.7
4.	Tidak Baik	1	0	0.0
Jumlah			150	100,0

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



Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA
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 rerata skor sebesar 2.880 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

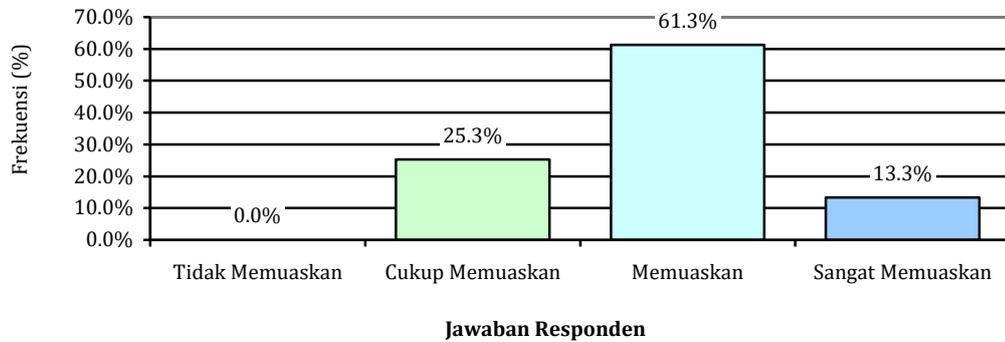
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	20	13.3
2.	Memuaskan	3	92	61.3
3.	Cukup Memuaskan	2	38	25.3
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0.0
Jumlah			150	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: Maklumat Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

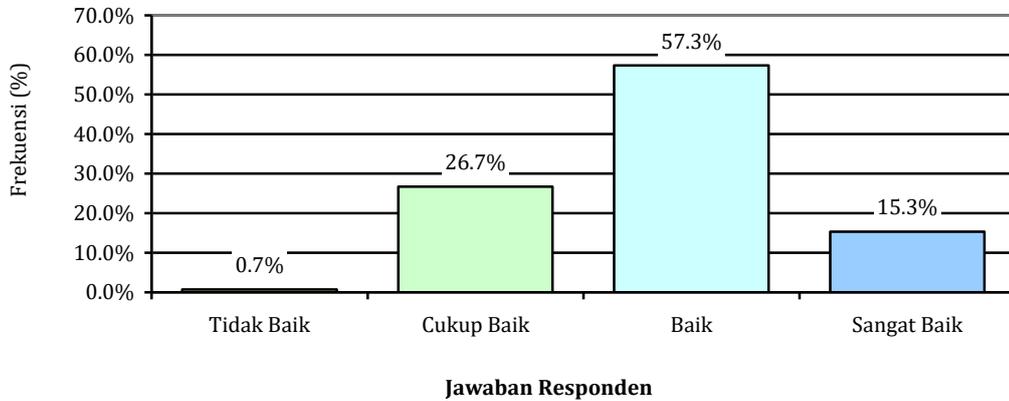
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.873 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan 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 Baik	4	23	15.3
2.	Baik	3	86	57.3
3.	Cukup Baik	2	40	26.7
4.	Tidak Baik	1	1	0,7
Jumlah			150	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 Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

j. Hasil Survei SAPRAS (Sarana dan Prasarana) Pengadilan.

Keberhasilan Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA tidak terlepas dari tersedianya sarana dan Prasarana yang memadai untuk terselenggaranya untuk terselenggaranya Pelayanan Publik Khususnya bagi para pencari keadilan. Oleh karenanya ketersediaan fasilitas pelayanan untuk pelayanan publik harus selalu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang mana dari waktu ke waktu selalu berkembang, dengan demikian masyarakat dapat terlayani dan fasilitas yang tersedia dapat berfungsi secara optimal.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Untuk SAPRAS sebesar **74.56%** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 62.51 s/d 81.25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu untuk SAPRAS Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA yang telah ditetapkan sebesar **74.14 %** Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA.

Tabel 16
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
SAPRAS di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Kebersihan	3.147	Baik	2
2	Keamanan	3.213	Baik	1
3	Ruang Tunggu	2.867	Baik	4
4	Sarana Pendukung	2.820	Baik	6
5	Fasilitas tambahan	2.993	Baik	3
6	Parkir	2.853	Baik	5

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari:

1) Kebersihan

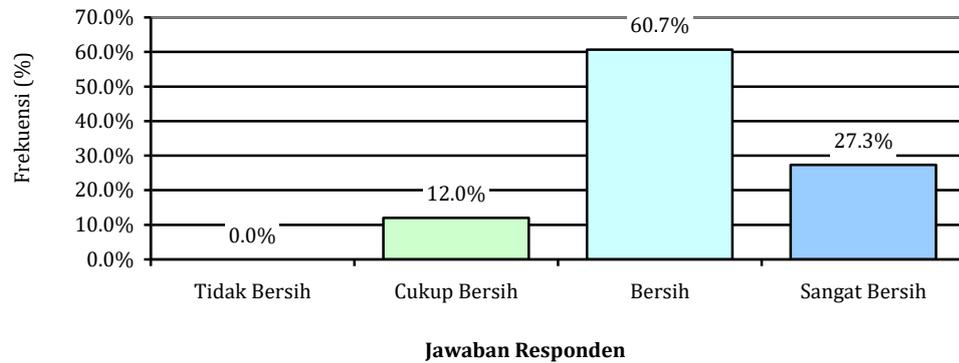
Kebersihan lingkungan Kantor merupakan hal merupakan unsur yang fundamental dalam menunjang pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.147 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap kebersihan lingkungan kantor berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat terhadap kebersihan di lingkungan Pengadilan dapat disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 17
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA
Ruang Lingkup: Kebersihan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Bersih	4	41	27.3
2.	Bersih	3	91	60.7
3.	Cukup Bersih	2	18	12.0
4.	Tidak Bersih	1	0	0.0
Jumlah			150	100.0

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



Gambar 10.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA
Ruang Lingkup: Kebersihan

2) Keamanan

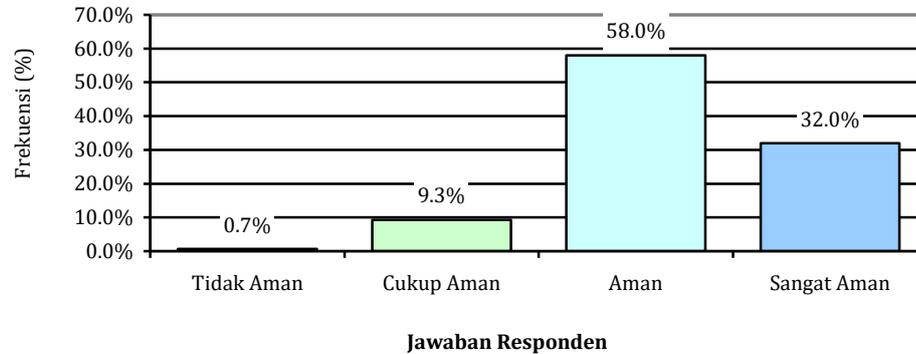
Keamanan adalah hal penting yang harus diperhatikan dalam lingkungan kantor. Dengan adanya kepastian keamanan pada gedung kantor maka pekerja dan pengunjung Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA akan lebih merasa aman, nyaman dan tenang. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.213 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap Keamanan di lingkungan kantor berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat terhadap Keamanan di lingkungan Pengadilan dapat disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 18
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA
Ruang Lingkup: Keamanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Aman	4	48	32.0
2.	Aman	3	87	58.0
3.	Cukup Aman	2	14	9.3
4.	Tidak Aman	1	1	0.7
Jumlah			150	100.0

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



Gambar 11.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Keamanan

3) Ruang Tunggu

Ketersediaan Fasilitas yang lengkap di ruang tunggu sangat menentukan kenyamanan para pengunjung. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.867 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap Ruang Tunggu kantor Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori baik.

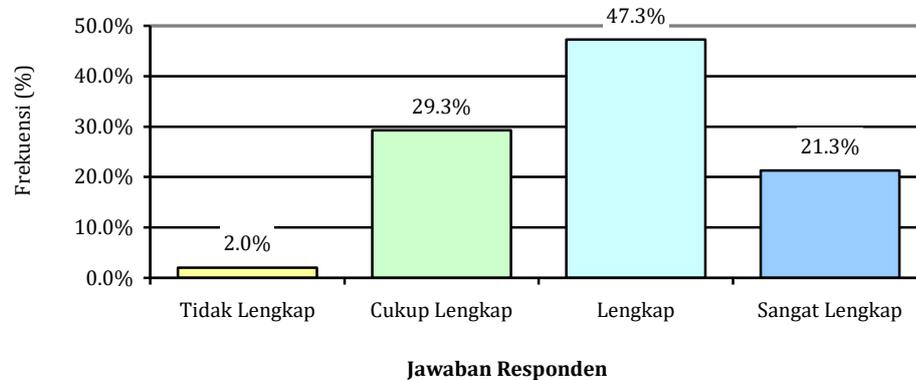
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat terhadap Ruang Tunggu di lingkungan Pengadilan dapat disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 19

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Ruang Tunggu

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Lengkap	4	32	21.3
2.	Lengkap	3	71	47.3
3.	Cukup Lengkap	2	44	29.3
4.	Tidak Lengkap	1	3	2.0
Jumlah			150	100.0

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



Gambar 12.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Ruang Tunggu

4) Sarana Pendukung

Sarana Pendukung yang bersih juga menentukan kenyamanan para pengunjung. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.820 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori **“baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pendukung kantor Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori baik.

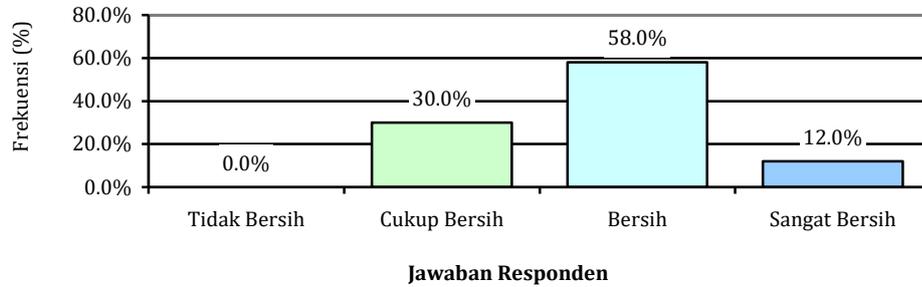
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pendukung di lingkungan Pengadilan dapat disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 20

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Sarana Pendukung

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Bersih	4	18	12.0
2.	Bersih	3	87	58.0
3.	Cukup Bersih	2	45	30.0
4.	Tidak Bersih	1	0	0.0
Jumlah			150	100.0

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



Gambar 13.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Sarana Pendukung

5) Fasilitas Tambahan

Ruang menyusui, Ruang Bermain anak, Ruang kesehatan merupakan fasilitas tambahan dari Pengadilan Negeri Yogyakarta kelas IA. Kondisi yang baik sangat berpengaruh terhadap kenyamanan para pengunjung. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.993 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori **“baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap Fasilitas Tambahan kantor Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori baik.

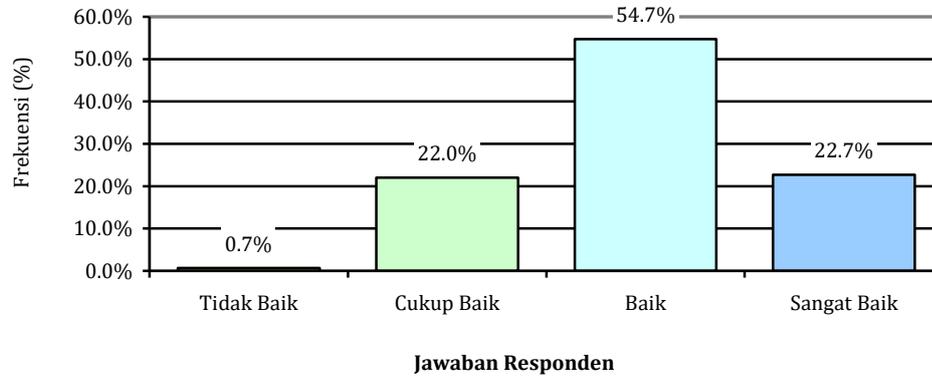
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat terhadap Fasilitas Tambahan di lingkungan Pengadilan dapat disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 21

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Fasilitas Tambahan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	34	22.7
2.	Baik	3	82	54.7
3.	Cukup Baik	2	33	22.0
4.	Tidak Baik	1	1	0.7
Jumlah			150	100.0

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



Gambar 14.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Fasilitas Tambahan

6) Parkir

Ketersediaan fasilitas Parkir Gratis yang baik sangat berpengaruh terhadap kenyamanan para pengunjung. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2.853 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap Parkir kantor Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori baik.

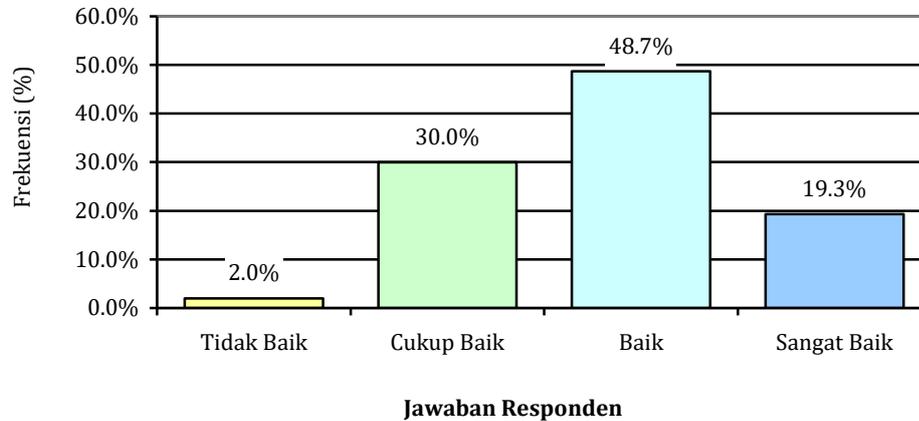
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat terhadap Parkir di lingkungan Pengadilan dapat disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 22

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Parkir

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	29	19.3
2.	Baik	3	73	48.7
3.	Cukup Baik	2	45	30.0
4.	Tidak Baik	1	3	2.0
Jumlah			150	100.0

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



Gambar 15.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA Ruang Lingkup: Parkir

k. 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. Tingkatkan pelayanan yang sudah baik.
2. Agar ditulis Id dan Pasword Wifi agar para tamu dapat mengakses.
3. Sudah cukup bagus.
4. Pertahankan terus hal-hal yang sudah baik, karena mempertahankan lebih sulit dari mencapainya.
5. Pelayanan sudah baik / memuaskan, harus dipertahankan dan ditingkatkan.
6. Bagi peserta sidang agar mendaftarkan di loket, untuk dicatat, kemudian kalau sudah lengkap dipanggil sesuai urutan.
7. Sudah cukup baik, tetapi kalau akan lebih baik ada perbaikan lagi, itu akan lebih menyenangkan.
8. Sudah baik, bersih dan rapi.

9. Perlu adanya nomer antrian pelayanan, supaya tau kapan waktu menunggu dan nomer urutan mengantri.
10. Agar lebih dimaksimalkan lagi fasilitas-fasilitas yang ada agar pengunjung mengetahui fasilitas yang telah disiapkan.
11. Penambahan Food Court.
12. Dibuka tempat foto copy dan print.
13. Berkas gugatan yang boleh hanya kertas A4, pada waktu konsultasi dan mendaftar mohon dipastikan kertasnya.
14. Parkir tidak ada yang gratis, bahkan yang parkir di dalam saja keluaranya dimintai uang jasa parkir.
15. Sinyal Hp jelek, mohon ditambah penguat sinyal.
16. Mohon ada tisu di toilet.
17. Aspek pelayanan perlu penambahan personel agar dalam pelayanan tidak antri terlalu lama.
18. Layanan/ Fitur online service perlu ditungkatkan.
19. Menilai Pengadilan Negeri Yogyakarta layak jadi percontohan Pengadilan Negeri yang lainnya.
20. Jam sidang tepat waktu.
21. Situasi persidangan kurang tenang di sebabkan suara dari luar.
22. Penambahan kursi tunggu.
23. Prosedur lambat.
24. Tidak efisien.
25. Untuk di toilet/kamar mandi serta di wastafel ditambah tisu dan juga Password serta nama wifi di temple agar pengunjung dapat mengakses.
26. Cukup baik.
27. Sinyal telekomunikasi di pendaftaran sangat buruk.
28. Tingkatkan semuanya.
29. Acc Lobby kurang dingin.
30. Pengembangan wifi pengunjung PN Kota Yogyakarta.
31. Tingkatkan lagi.
32. Tempat parkir kurang luas.

33. Kamar mandi perempuan tidak ada lampu.
34. Wastafel tidak ada sabun cuci tangan.
35. Tingkatkan pelayanan agar para konsumen puas.
36. Mohon ditambah pegawainya agar lebih cepat lagi.
37. Terlalu lama antrian sidangnya.
38. Sinyal HP kurang baik, mohon ada penguat sinyal.
39. Semakin mempermudah dan mempercepat pelayanan.
40. Lebih baik dan professional.

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 **75.00** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **BAIK**
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **BAIK**
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **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. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **BAIK**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 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 lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang

lingkup Kompetensi Pelaksana kemudian disusul Perilaku Pelaksana, Prosedur, Penanganan pengaduan saran dan masukan, Persyaratan, Maklumat Pelayanan, Produk spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya/tariff, dan waktu pelayanan.

Adapun hasil analisis data terhadap Sarana dan Prasarana Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan pengguna Sarana dan Prasarana sebesar **74.56** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Kebersihan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **BAIK**
2. Keamanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **BAIK**
3. Ruang Tunggu di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **BAIK**
4. Sarana Pendukung di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **BAIK**
5. Fasilitas tambahan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori **BAIK**
6. Parkir di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA pada berada kategori **BAIK**

Kepuasan pengguna Sarana dan Prasarana (SAPRAS) di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Kebersihan kemudian, Keamanan, Parkir, Fasilitas Tambahan, Sarana Pendukung, Fasilitas Tambahan, dan Ruang Tunggu.

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, maklumat pelayanan dan Penanganan Pengaduan, sarana dan masukan dan Juga meningkatkan Sarana Dan Prasarana (SAPRAS) khususnya ruang lingkup Kebersihan, Keamanan, Ruang Tunggu, Sarana Pendukung, Fasilitas Tambahan dan Parkir.

Berdasarkan hasil survei pada IKM 2 (dua) Ruang lingkup berada dalam kategori **SANGAT BAIK** sedangkan 7 (tujuh) ruang lingkup yang lain berada dalam kategori **BAIK**, Untuk hasil survei Sarana dan Prasarana (SAPRAS) ke enam ruang lingkup 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
Email : 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 16 Tahun 2014 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 2017

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 :

1. 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.
2. 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.	Persyaratan	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.	Prosedur	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.	Waktu Pelayanan	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

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	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.	Kompetensi Pelaksana	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.	Perilaku Pelaksana	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.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	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 d. Tidak Baik

SARANA DAN PRASARANA

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kebersihan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, Bagaimana Kebersihan di Lingkungan Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA?	a. Sangat Bersih b. Bersih c. Cukup Bersih d. Tidak Bersih
2.	Keamanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, Bagaimana Keamanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA?	a. Sangat Aman b. Aman c. Cukup Aman d. Tidak Aman
3.	Ruang Tunggu	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, Bagaimana Ketersediaan fasilitas yang memadai Ruang Tunggu(media baca,tempat cas hp dan lain-lain) di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA.	a. Sangat lengkap b. lengkap c. Cukup lengkap d. Tidak lengkap
4.	Sarana Pendukung	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kebersihan sarana dan prasarana pendukung (Toilet,Kamar mandi) di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA?	a. Sangat bersih b. Bersih c. Cukup bersih d. Tidak bersih
5.	Fasilitas tambahan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, Bagaimana ketersediaan fasilitas tambahan yang ada (Ruang menyusui, Ruang Bermain anak, Ruang kesehatan) di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA?	a. Sangat baik b. Baik c. Cukup baik d. Tidak baik
6.	Parkir	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, Bagaimana ketersediaan Fasilitas Parkir Gratis di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA?	a. Sangat baik b. Baik c. Cukup baik d. 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
Email : pn.yogya@gmail.com

**SASARAN MUTU
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI, HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN TINDAK PIDANA
KORUPSI YOGYAKARTA KELAS IA
Periode September 2017**

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial, dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA sebesar 75.00% berada pada kategori baik (pada interval 62.51 s/d 81.25) pada bulan September 2017
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 September 2017
Denominator	Seluruh angket survei yang disebar oleh tim survei untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 3 minggu pada bulan September 2017
Standar Pencapaian	74.98%
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei



**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
Email : pn.yogya@gmail.com

**SASARAN MUTU
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA SAPRAS
PENGADILAN NEGERI, HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN TINDAK PIDANA
KORUPSI YOGYAKARTA KELAS IA
Periode September 2017**

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna SAPRAS pada Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial, dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA sebesar 74.56% berada pada kategori baik (pada interval 62.51 s/d 81.25) pada bulan September 2017
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna SAPRAS di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial, dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA
Rasionalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna SAPRAS 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 SAPRAS yang tercantum dalam angket yang disebarakan oleh tim survei untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna SAPRAS pengadilan dalam jangka waktu tiga minggu

	pada bulan September 2017
Denominator	Seluruh angket survei yang disebarakan oleh tim survei untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna SAPRAS pengadilan dalam jangka waktu 3 minggu pada bulan September 2017
Standar Pencapaian	74.14%
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei

ANALISIS DATA

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN



PENGADILAN NEGERI, HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN TINDAK PIDANA KORUPSI YOGYAKARTA KELAS IA

Jl. Kapas No. 10 Yogyakarta

Telp/Fax. (0274)586563 – email: pn.yogya@gmail.com

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	4	3	3	4	3	4	3	2	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	4	3	4	2	3	
12	3	3	4	3	4	3	4	3	2	
13	3	4	2	3	4	4	4	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
18	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	2	2	2	3	3	2	3	
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
21	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
22	3	3	2	3	3	4	4	3	3	
23	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
24	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
25	2	2	2	3	2	3	3	3	2	
26	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
27	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
28	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
29	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	3	2	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
33	3	2	2	3	2	3	4	2	2	

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

80	4	2	2	2	2	3	4	2	2	
81	2	3	2	2	2	3	4	2	2	
82	3	3	1	2	1	3	4	2	2	
83	2	2	2	2	2	3	4	2	2	
84	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
85	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
86	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
88	3	4	3	2	3	4	4	4	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
91	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
93	3	3	2	2	2	3	3	2	1	
94	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
95	3	3	3	3	3	4	3	3	2	
96	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
97	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
98	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
99	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
101	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
102	3	2	2	3	3	3	4	3	2	
103	2	2	1	2	2	3	2	2	2	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	3	3	3	2	3	3	4	3	2	
106	2	2	2	3	3	3	2	3	2	
107	3	3	3	3	3	4	4	3	2	
108	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
109	2	3	2	3	2	4	3	3	3	
110	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
111	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
112	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
113	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
114	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
115	3	3	3	2	2	3	2	2	2	
116	4	2	2	3	4	3	4	2	2	
117	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
118	3	3	2	2	3	3	4	2	3	
119	2	2	2	2	2	3	3	2	3	
120	4	3	2	3	2	3	3	3	3	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	4	3	3	3	3	3	3	2	2	
123	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
124	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
125	4	4	4	3	4	4	4	4	3	

126	3	4	3	3	2	3	3	2	2	
127	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
128	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
131	4	4	3	3	3	4	4	3	2	
132	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
133	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
134	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
135	3	2	2	2	3	3	3	2	2	
136	2	2	3	2	3	3	3	3	3	
137	2	3	3	3	3	4	4	3	3	
138	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
139	2	3	3	2	3	4	3	3	3	
140	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
144	4	4	4	4	4	3	4	2	2	
145	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
148	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
149	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
150	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
149			4							
Jumlah	464	457	413	424	439	489	501	432	431	
NRR per RL	3.093	3.047	2.753	2.827	2.927	3.260	3.340	2.880	2.873	
NRR Tertimbang	0.344	0.339	0.306	0.314	0.325	0.362	0.371	0.320	0.319	3.000 *)
IKM Unit Pelayanan										75.00 **)

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)

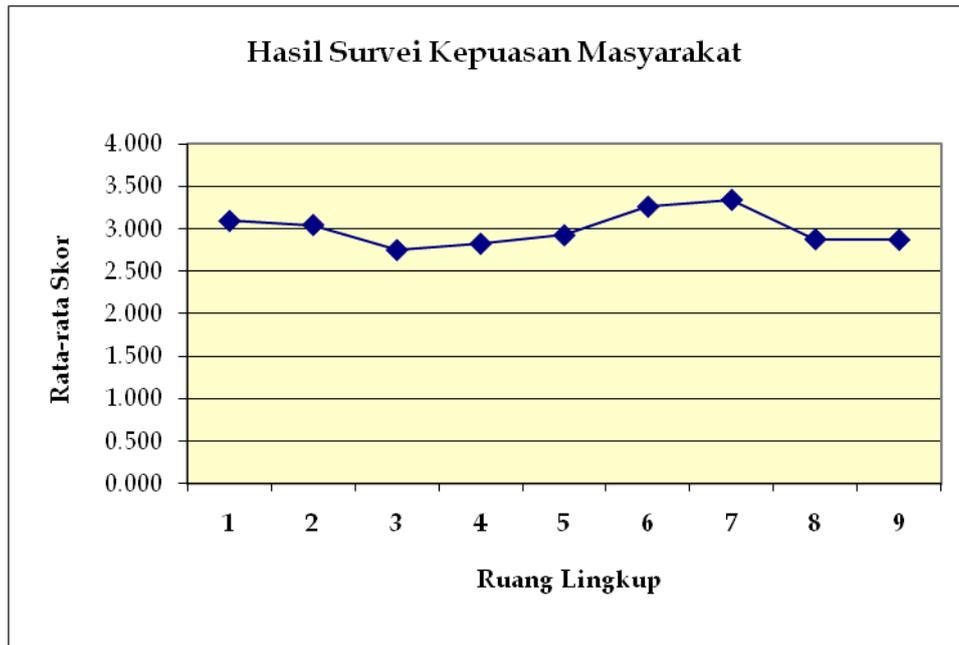
IKM UNIT PELAYANAN : 75.00		
Kategori: BAIK		
Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00	: 3,26 - 4,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25	: 2,51 - 3,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50	: 1,76 - 2,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 1,75

Tabel**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Indeks Kepuasan Masyarakat:

75.00**Kategori: BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.093	Baik	3
2	Prosedur	3.047	Baik	4
3	Waktu Pelayanan	2.753	Baik	9
4	Biaya/Tarif	2.827	Baik	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.927	Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.260	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3.340	Sangat Baik	1
8	Maklumat Pelayanan	2.880	Baik	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.873	Baik	7



ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN PENGGUNA SAPRAS



PENGADILAN NEGERI, HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN TINDAK PIDANA KORUPSI YOGYAKARTA KELAS IA

Jl. Kapas No. 10 Yogyakarta

Telp/Fax. (0274)586563 – email: pn.yogya@gmail.com

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP SAPRAS						Keterangan
	1	2	3	4	4	6	
1	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	3	4	4	
4	4	3	3	3	3	4	
5	4	4	2	4	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	2	3	2	3	
10	3	3	3	4	3	4	
11	3	3	2	2	2	3	
12	3	3	2	2	2	3	
13	3	4	4	3	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	
15	3	4	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	
17	2	2	2	2	2	2	
18	4	4	3	3	4	4	
19	3	2	2	3	4	2	
20	4	3	3	4	3	2	
21	4	4	3	2	2	3	
22	3	4	3	2	3	4	
23	4	4	3	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	2	
25	2	2	2	2	4	3	
26	3	3	2	2	2	2	
27	3	3	2	3	3	1	
28	2	3	4	2	4	3	
29	3	3	4	3	4	4	
30	4	4	4	3	4	4	
31	3	2	2	3	3	2	

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

78	3	3	4	3	3	2
79	3	3	3	2	3	3
80	2	2	2	2	2	2
81	3	4	3	3	4	3
82	3	3	3	3	3	3
83	3	4	4	3	2	2
84	3	4	4	3	4	3
85	4	4	3	3	3	3
86	3	3	3	3	2	2
87	3	3	4	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3
89	3	4	3	3	3	3
90	3	4	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	2	3	2
93	2	2	1	2	2	2
94	2	1	1	2	1	3
95	3	3	3	2	3	3
96	4	3	2	3	3	4
97	3	3	3	2	3	3
98	4	4	4	3	4	3
99	4	3	2	2	2	2
100	4	4	4	3	4	3
101	2	3	2	2	3	2
102	4	3	3	4	4	4
103	4	4	2	2	3	2
104	4	4	4	3	3	3
105	2	3	2	2	2	2
106	3	4	3	3	3	3
107	4	4	2	3	2	1
108	4	3	3	3	3	3
109	3	3	2	3	3	2
110	3	4	4	3	3	2
111	2	3	3	2	3	2
112	3	4	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3
114	4	3	2	2	4	4
115	4	3	2	3	3	3
116	2	2	2	3	3	1
117	4	4	4	4	3	2
118	3	3	3	3	3	2
119	2	3	3	4	2	3
120	3	3	2	2	2	2
121	3	3	3	3	3	2
122	4	3	3	3	3	2
123	3	3	3	2	2	2

124	4	4	4	3	4	3	
125	4	4	4	4	4	4	
126	3	3	3	2	3	3	
127	3	3	2	3	3	4	
128	3	4	3	2	4	4	
129	3	3	3	3	3	2	
130	2	3	4	3	3	2	
131	3	3	3	3	3	3	
132	4	4	3	3	3	3	
133	3	3	2	3	2	3	
134	3	3	3	3	2	3	
135	4	3	3	4	3	2	
136	3	3	3	2	3	3	
137	4	4	4	4	4	3	
138	3	2	3	3	3	2	
139	3	3	2	3	2	2	
140	3	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	3	2	4	
142	4	4	4	3	3	3	
143	3	4	4	3	3	2	
144	2	3	3	3	3	2	
145	3	4	4	3	3	3	
146	3	3	3	3	3	3	
147	4	3	2	2	4	4	
148	3	3	4	3	3	3	
149	4	4	4	3	3	3	
150	3	3	3	3	3	3	
149			4				
Jumlah	472	482	430	423	449	428	
NRR per RL	3.147	3.213	2.867	2.820	2.993	2.853	
NRR Tertimbang	0.524	0.536	0.478	0.470	0.499	0.476	*)
Hasil Analisis Pengguna SAPRAS							74.56 **)

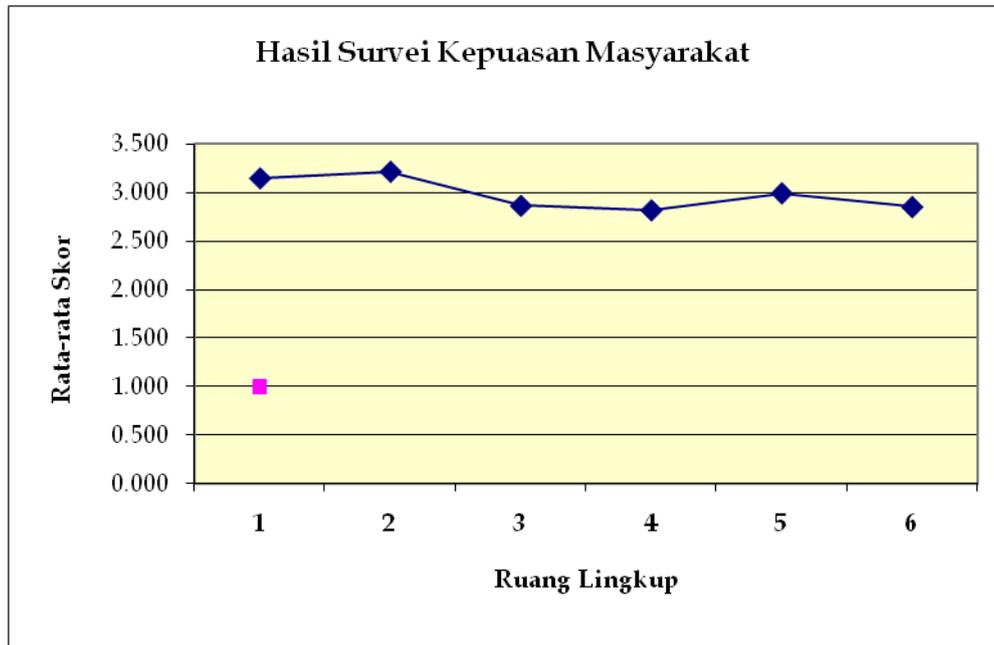
Keterangan :

RL	= Ruang Lingkup Sapras
- 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 (1/6)

SKALA PENILAIAN UNIT SAPRAS : 74.56		
Kategori: BAIK		
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**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA SAPRAS**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Kebersihan	3.147	Baik	2
2	Keamanan	3.213	Baik	1
3	Ruang Tunggu	2.867	Baik	4
4	Sarana Pendukung	2.820	Baik	6
5	Fasilitas tambahan	2.993	Baik	3
6	Parkir	2.853	Baik	5



TIM SURVEI

Ketua:

SATRIO WIRATMOYO, SH

Sekretaris:

SRI BAKHRIYANTUN KAROMAH, SE., SH.

Anggota:

1. MIRA PUSPITASARI, SH

2. INDARYATI MARIA, SH

3. RANI MURNI WIDYASTUTI, SH

4. KISWANTANA, SH