LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
DI PENGADILAN NEGERI, HUBUNGAN INDUTRIAL DAN TINDAK PIDANA KORUPSI YOGYAKARTA KELAS IA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

TRIWULAN I TAHUN 2022

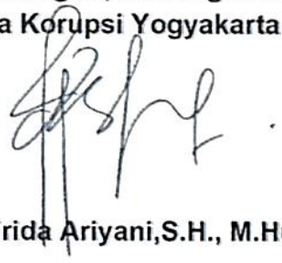
LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
DI PENGADILAN NEGERI, HUBUNGAN INDUSTRIAK DAN TINDAK PIDANA KORUPSI YOGYAKARTA KELAS IA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Yogyakarta
Pada Hari Jumat, 8 April 2022

Ketua Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan
Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA



Dr. Frida Ariyani,S.H., M.Hum

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan YME, akhirnya tim survei indeks kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri Yogyakarta telah menyelesaikan hasil Survei IKM yang Ke I dengan *harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah* khususnya Pengadilan Negeri Yogyakarta kepada masyarakat, oleh karena itu kami mengadakan survei ini secara berkala sebagai bagian dari rencana dan sasaran mutu dalam pemeliharaan kualitas layanan yang telah dicapai. 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, yang diambil dengan menggunakan aplikasi e-Survey yang dikembangkan oleh Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia .

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 dan masyarakat pengguna layanan kami.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.
Jakarta, 1 April 2022
Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i
LEMBAR PENGESAHAN..... Ii
KATA PENGANTAR..... Iii
DAFTAR ISI..... iv
DARTAR TABEL..... v
DAFTAR GAMBAR..... vi

BAB I . PENDAHULUAN
A Latar Belakang..... 1
B Tujuan dan Sasaran..... 2
C Rencana Kerja Pelaksanaan..... 3
D Tahapan Pelaksanaan..... 3

BAB II. METODOLOGI PENELITIAN
A Metode Survei..... 4
B Teknik Pengumpulan Data..... 4
C Variabel Pengukuran IKM..... 4
D Teknik Analisis Data..... 5
E Tim Survey IKM..... 6

BAB III. PROFIL RESPONDEN
A Umur 7
B Jenis Kelamin 7
C Pendidikan Terakhir 8
D Pekerjaan Utama 8
E Pengguna Layanan 9

BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN)
A Persyaratan..... 10
B Prosedur..... 11
C Waktu Pelayanan..... 12
D Biaya/Tarif..... 13
E Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan..... 14
F Kompetensi Pelaksana..... 15
G Perilaku Pelaksana..... 16
H Sarana dan Prasarana..... 17
I Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan..... 18
J Hasil Survei kualitatif..... 19

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
A Kesimpulan..... 21
B Rekomendasi..... 22

DAFTAR TABEL

No. Tabel	*Keterangan Tabel*	*Halaman*
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	Responden Menurut karakteristik pengguna layanan	9
7	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup: Persyaratan	10
8	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	11
9	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	12
10	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
11	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14
12	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup: KompetensiPelaksana	15
13	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
14	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup: Sarana dan Prasarana	17
15	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Ruang Lingkup: Penanangan Pengaduan, Saran dan Masukan	18

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	*Keterangan Gambar*	*Halaman*
1	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup: Persyaratan	11
2	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup: Prosedur	12
3	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup: Waktu Pelayanan	13
4	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup: Biaya/Tarif	14
5	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
6	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
7	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
8	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup: Sarana danPrasarana	18
9	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup: PenangananPengaduan, Saran dan Masukan	19

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 terhadapputusan yang berkwalitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencarikeadilan 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 pelayanansertakurang 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 dalamperbaikan 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 tekniksurvei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Yogyakarta melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan 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 kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan Pengadilan Negeri Yogyakarta serta masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Yogyakarta .

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 .
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta .
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalammenyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Yogyakarta

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

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

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Yogyakarta, 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

   Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
4. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkankepada tim survei.
5. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner danmenganalisis data dalam excel file.
6. 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 , antara lain: pencari keadilan, polisi,jaksa,pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple randomsampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa Aplikasi Suvei Kepuasan Pelanggan dengan jawaban tertutup dan terbuka yang telah tersedia.

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. 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 dalammengurus 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 danditerima 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 adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalammencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Yogyakarta 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 menggunakanskala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
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

E. TIM SURVEY IKM

Tim Survei IKM Pengadilan Negeri Yogyakarta terdiri dari:

Penanggungjawab	:	Dr. Frida Ariyani,S.H., M.Hum
Ketua	:	Heri Kurniawan,S.H.,M.H
Sekretaris 1	:	Surya Eka Setiawan,S.H
Sekretaris 2	:	Nindya Yosdalu Putra
Anggota	:	Dian Umawati,S.H.,M.H.
		Yenny Vikky Effendy,S.T.,S.H.,M.Eng
		Waljiyanto,S.T.,M.M.
		Jeane Pamela.,S.Kom.,M.T.
		Salasa Agus Eko Yadi, S.H.
		Nugraha Abdillah, S.Kom.
		Bariyah

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	24	17,78
29 - 39 Th	46	34,07
40 - 49 Th	28	20,74
50 - 59 Th	31	22,96
60 - 69 Th	6	4,44
Total	**135**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas respondenpada penelitian ini berumur 29 - 39 tahun (34,07%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	(%)
1	LAKI-LAKI	82	60,74
2	PEREMPUAN	53	39,25
JUMLAH		135	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden padapenelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 82 orang (60,74 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	(%)
1	**Tidak/Belum Sekolah**	**0**	**0,00**
2	**SD**	**0**	**0,00**
3	**SMP**	**1**	**0,00**
4	**SMU**	**35**	**28**
5	**Diploma 1**	**0**	**0,00**
6	**Diploma 2**	**0**	**0,00**
7	**Diploma 3**	**2**	**1,48**
8	**S1**	**96**	**71,11**
9	**S2**	**0**	**0,00**
10	**S3**	**1**	**0,74**
JUMLAH		135	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden padapenelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 96 orang (71,11%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	FREKUENSI	(%)
1	PNS	12	8,88
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	15	11,11
4	SWASTA	41	30,37
5	WIRAUSAHA	1	0,74
6	TENAGA KONTRAK	0	0,00
7	LAINNYA	66	48,88
JUMLAH		**135**	**100,00**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan laninnya sebanyak 66 orang (48,88%)

D. Pengguna Layanan

Tabel 6
Responden Menurut Karakteristik Pengguna Layanan

	Layanan	Jumlah (Orang)	(%)
1	Layanan Pidana	23	68,14
2	Layanan Perdata	44	32,59
3	Layanan Hukum / Informasi	36	26,66
4	Layanan Administrasi Umum	18	13,33
5	Layanan PHI	10	74,07
6	Layanan Tipikor	3	2,22
7	Layanan Inzage	1	0,74
Jumlah		135	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pengguna jasa layanan diatas, mayoritas responden pada penelitian ini adalah pengguna layanan terhadap Perdata sebanyak 44 orang (32,59%)

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi berasal dari apliaksi *SiSuper*. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Yogyakarta dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Yogyakarta berada pada rerata sebesar 3,97 atau dengan skala 100 adalah sebesar 99,33 % berada pada kategori ***"SANGAT BAIK"*** (pada interval 81,26 - 100).

Adapun capaian pada survey tri wulan IV tahun 2021 berada pada rerata 3,47- 4,00 atau dengan skala 100 adalah sebesar 93,13 %.

Hal ini mengindikasikan telah terjadi kenaikan mutu pelayanan secara signifikan sesuai yang dicanangkan pada sasaran mutu dan kebijakan mutu yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri Yogyakarta .

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

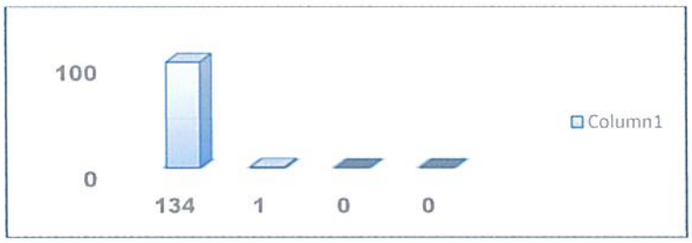
A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperolehrerata skor sebesar 3,993 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **"SANGATBAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup : Persyaratan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	134	99,25
2	Sesuai	3	1	0,74
3	Kurang Sesuai	2	0	0,00
4	Tidak Sesuai	1	0	0,00
JUMLAH			**135**	**100,00**



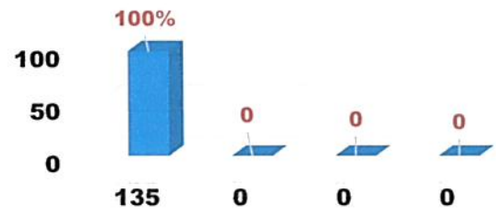
Gambar 1.
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup : Persyaratan

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori ***"SANGAT BAIK".*** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta
Lingkup : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	135	100
2	Mudah	3	0	0,00
3	Kurang Mudah	2	0	0,00
4	Tidak Mudah	1	0	0,00
JUMLAH			**135**	**100,00**



Gambar 2.
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta
Lingkup : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

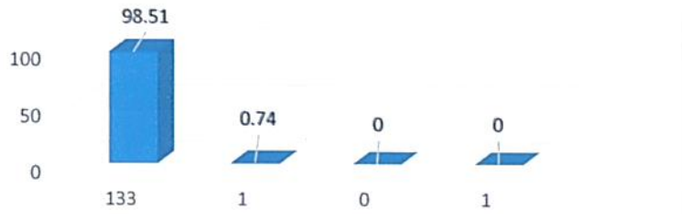
C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata

skor sebesar 3,970 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori ***"SANGAT BAIK".*** Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta
Lingkup : Waktu Penyelesaian

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	133	98,51
2	Cepat	3	1	0,74
3	Kurang Cepat	2	0	0,00
4	Tidak Cepat	1	1	0,74
JUMLAH			**135**	**100,00**



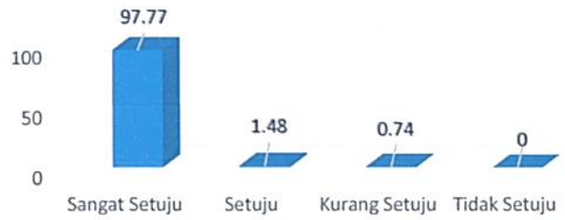
Gambar 3.
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta
Lingkup : Waktu Penyelesaian

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Pertanyaan survei di Aplikasi SiSUPER "*Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI?*". Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,970 berada pada interval skor
3,5324 – 4,00 kategori ***"SANGAT BAIK"***. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta
Lingkup : Biaya / Tarif

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Setuju	4	132	97,77
2	Setuju	3	2	1,48
3	Kurang Setuju	2	1	0,74
4	Tidak Setuju	1	0	0
JUMLAH			**135**	**100,00**



Gambar 4.
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta
Lingkup : Tarif /Biaya

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 3,941 berada pada interval skor 3,5324 - 4 kategori ***"SANGAT BAIK".*** Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesionerkepuasan pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta
Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	132	97,77
2	Sesuai	3	0	0
3	Kurang Sesuai	2	1	0,74
4	Tidak Sesuai	1	2	1,48
JUMLAH			**135**	**100,00**

Gambar 5.
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta
Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan

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 3,956 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup : Kompetensi Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Kompeten	4	133	98,51
2	Kompeten	3	0	0
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	2	1,48
JUMLAH			**135**	**100,00**

Gambar 6.
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta
Lingkup : Kompetensi Pelaksana

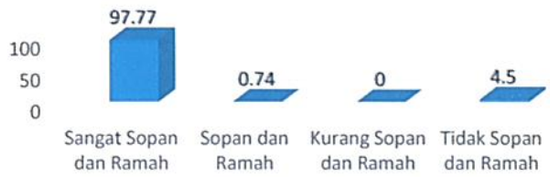
G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,948 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori ***"SANGAT BAIK"***. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner

kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta
Lingkup : Perilaku Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	132	97,77
2	Sopan dan Ramah	3	1	0,74
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	2	1,48
JUMLAH			**135**	**100,00**



Gambar 7.
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta
Lingkup : Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,978 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **"SANGAT BAIK".**Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta Lingkup : Sarana dan Prasarana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Baik	4	134	99,25
2	Baik	3	0	0
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	1	0,74
JUMLAH			135	100,00

Gambar 8.
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta
Lingkup : Sarana dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,978 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **"SANGAT BAIK".** Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta
Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Berfungsi dan dikelola dengan Baik	4	133	98,51
2	Kurang Maksimal	3	1	0,74
3	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	1	0,74
4	Tidak ada	1	0	0
JUMLAH			135	100,00

Gambar 8.
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Yogyakarta
Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survey Kualitatif

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI YOGYAKARTA

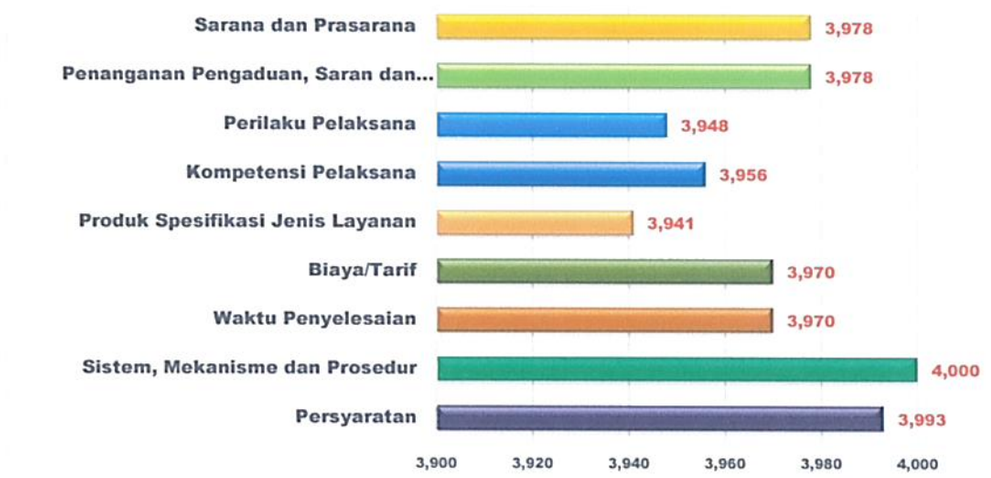
NILAI INDEKS

3,97 / 99,21 %

Periode 1 Januari 2022 sampai 31 Maret 2022

JUMLAH	112 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 65 ORANG	
	PEREMPUAN : 47 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 2 ORG
	SMP : 2 ORG	S1 : 76 ORG
	SMU : 29 ORG	S2 : 1 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 2 ORG
PEKERJAAN	PNS : 10 ORG	SWASTA : 33 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRAUSAHA : 1 ORG
	POLRI : 14 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 54 ORG	

RATA - RATA SKOR



No.	Ruang Lingkup	Rata – rata	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,993	Sangat Baik	2
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,000	Sangat Baik	1
3.	Waktu Penyelesaian	3,970	Sangat Baik	5
4.	Biaya/Tarif	3,970	Sangat Baik	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,941	Sangat Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3,956	Sangat Baik	7
7.	Perilaku Pelaksana	3,948	Sangat Baik	8
8.	Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan	3,978	Sangat Baik	3
9.	Sarana dan Prasarana	3,978	Sangat Baik	4
Rata – rata Skor		**39,773**		

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwaIndeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta berada pada rerata sebesar 3,97 atau dengan skala 100 adalah sebesar 99,33 % berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (pada interval 88,31 - 100).Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Pengadilan Negeri Yogyakarta , berdasarkan peringkat ruang lingkupnya,diperoleh kepuasanresponden paling tinggi berada pada ruang lingkup Sebagai berikut :

No.	Ruang Lingkup	Rata – rata	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,993	Sangat Baik	2
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,000	Sangat Baik	1
3.	Waktu Penyelesaian	3,970	Sangat Baik	5
4.	Biaya/Tarif	3,970	Sangat Baik	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,941	Sangat Baik	9
6.	Kompetensi Pelaksana	3,956	Sangat Baik	7
7.	Perilaku Pelaksana	3,948	Sangat Baik	8
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,978	Sangat Baik	3
9.	Sarana dan Prasarana	3,978	Sangat Baik	4
	Rata – rata Skor	**39,773**		

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Yogyakarta , hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup yang nilainya masih masuk kategori 3 kebawah yaitu : **Produk Spesifikasi Jenis layanan, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana.**