

LAPORAN

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

Berdasarkan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah



TRIWULAN II TAHUN 2022

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
LAYANAN
DI PENGADILAN NEGERI, HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN
TINDAK PIDANA KORUPSI YOGYAKARTA KELAS IAS
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Yogyakarta

Pada Hari Selasa, 5 Juli 2022

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


Muh. Djuhar Setyadi, S.H., M.H.

Ketua Tim Survei


Heri Kurniawan, S.H., MH

Sekertaris Utama


Abdul Kadir Rumodar, S.H. *h*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kami panjatkan puji syukur kehadiran Tuhan YME, akhirnya Tim Survei masyarakat Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial Dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kela IA telah menyelesaikan hasil Survei SKM Tri Wulan II dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah khususnya Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA 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 bertujuan meminta pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA, 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, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA dan masyarakat pengguna layanan kami.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 5 Juli 2022

Tim Survei

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GRAFIK.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Dan Sasaran.....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	3
E. Metode Survei.....	3
F. Teknik Pengumpulan Data	3
G. Variabel Pengukuran SKM.....	3
H. Teknik Analisis Data.....	4
I. Tim Survei SKM.....	4
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	6
A. Umur.....	6
B. Jenis Kelamin	6
C. Pendidikan.....	6
D. Pekerjaan Utama.....	6
E. Pengguna Layanan	7
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN.....	8
J. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	11
K. Kopetensi Pelaksana.....	11
L. Perilaku Pelaksana.....	12
M. Sarana dan Prasarana.....	12
N. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13
O. Hasil Survey Kualitaif	14
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	15
A. Kesimpulan.....	15
B. Rekomendasi	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan 4

Tabel 2. Responden Menurut Kataristik Umur 6

Tabel 3. Responden Menurut Karateristik Jenis Kelamin..... 6

Tabel 4. Responden Menurut Karateristik Pendidikan Terakhir 6

Tabel 5. Responden Menurut Karateristik Pendidikan Terakhir 6

Tabel 6. Responden Menurut Karateristik Pengguna Layanan 7

Tabel 7. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Persyaratan 8

Tabel 8. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur..... 9

Tabel 9. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian 10

Tabel 10. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Biaya/tarif..... 10

Tabel 11. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan..... 11

Tabel 12. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Kopetensi Pelaksana..... 11

Tabel 13. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana..... 12

Tabel 14. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana..... 13

Tabel 15. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 13

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Persyaratan..... 9

Grafik 2. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur..... 9

Grafik 3. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian 10

Grafik 4. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Biaya/Tarif 10

Grafik 5. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan..... 11

Grafik 6. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup: Kopetensi Pelaksana..... 12

Grafik 7. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana..... 12

Grafik 8. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana..... 13

Grafik 9. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan..... 14

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

B. Tujuan Dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan Pengadilan Negeri, hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA serta masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri, Hubungan

Industrial dan Tindak Pidana Korupsi 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, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei Kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA ini dilaksanakan pada bulan April s/d Juni 2022.

D. Tahapan Pelaksanaan.

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA berdasarkan pada *Keputusan Jendral Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 1365/DJU/SK/HM.02.3/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSuper) Pada Direktorat Jendral Peradilan Umum Dan Peradilan Dibawahnya.*

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

E. 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, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, Mahasiswa, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

F. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (*SiSuper*). Aplikasi ini diletakan/disediakan di PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA.

Setiap pengguna layanan yang telah menerima layanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA disarankan/diarahkan untuk mengisi aplikasi *SiSuper*.

G. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup dan Keputusan Jendral Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 1365/DJU/SK/HM.02.3/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (*SiSuper*) Pada Direktorat Jendral Peradilan Umum Dan Peradilan Dibawahnya, antara lain:

1. Persyaratan.

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

2. Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan.

Waktu pelaynan adalah jangka waktu yang diberlakukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelaaanan,

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 setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana.

Kopetensi pelaksana adalah kemapuna yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan 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 penangana 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).

H. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri, Hubungan industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA ini digunakan analisis statistic 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, Hubungan Industrial dan Tidak Pidana Korupsi 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)	88,31 – 100,00	3,523 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,064 – 3,532
4	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
5	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,599

I. Tim Survei SKM

Tim Survei SKM Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA terdiri dari:

Penanggungjawab
Ketua
Sekertaris Utama

: Muh. Djuhar Setiyadi,S.H.,M.H
: Heri Kurniawan,S.H.,M.H
: Abdul Kadir Rumodar. S.H

Sekretaris 1
Sekretaris 2
Anggota

: Surya Eka Setiawan, S.H
: Nindya Yosdalu Putra
: 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

No	DISKRIPSI	JUMLAH (ORANG)	% (PERSEN)
1.	18 – 28	12	21,43
2.	29 – 39	20	35,71
3.	40 – 49	12	21,43
4.	50 – 59	10	17,86
5.	60 – 69	2	3,57
TOTAL		56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 - 39 tahun (35,71%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	% (Persen)
1.	LAKI - LAKI	33	58,92
2.	PEREMPUAN	23	41,07
TOTAL		56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki – laki (58,92%).

C. Pendidikan

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	PERSEN (%)
1.	Tidak / Belum Sekolah	0	0
2.	SD	0	0
3.	SMP	0	0
4.	SMU	16	28,57
5.	Diploma 1	1	1,78
6.	Diploma 2	0	0
7.	Diploma 3	1	1,78
8.	S1	38	67,85
9.	S2	0	0
10.	S3	0	0
TOTAL		56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian berpendidikan terakhir S1 (67,85%)

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

NO	PEKERJAAN	FREKUENSI	PERSEN (%)
1.	PNS	5	8,92
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	8	14,28
4.	Swasta	25	44,64

5.	Wirausaha	0	0
6.	Tenaga Kontrak	1	1,78
7.	Lainnya	17	30,35
TOTAL		56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas respondenpada penelitian ini mempunyai pekerjaan sebagai Swasta (44,64%)

E. Pengguna Layanan

Tabel 6. Responden Menurut Karateristik Pengguna Layanan

NO	LAYANAN	FREKUANSI	PERSEN (%)
1.	Layanan Pidana	11	19,64
2.	Layanan Perdata	16	28,57
3.	Layanan Hukum / Informasi	14	25
4.	Layanan Administrasi Umum	8	14,28
5.	Layanan PHI	6	10,71
6.	Layanan Tipikor	1	1,78
TOTAL		56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas respondenpada pengguna layanan Perdata (28,57%).

BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi berasal dari aplikasi *SiSuper*. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA berada pada rerata sebesar 4,00 atau dengan skala 100 adalah sebesar 100 % berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 81,26 - 100).

Adapun capaian pada survey tri wulan I tahun 2022 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, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA .

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

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,532 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”** demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

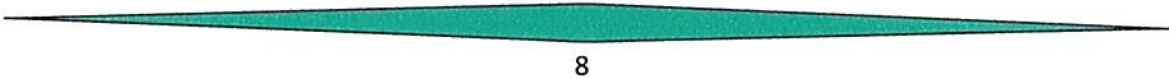
Adapun pertanyaan dalam aplikasi *SiSuper* adalah adalah **“Bagaimana pendapat saudara tentang kesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?”** Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini:

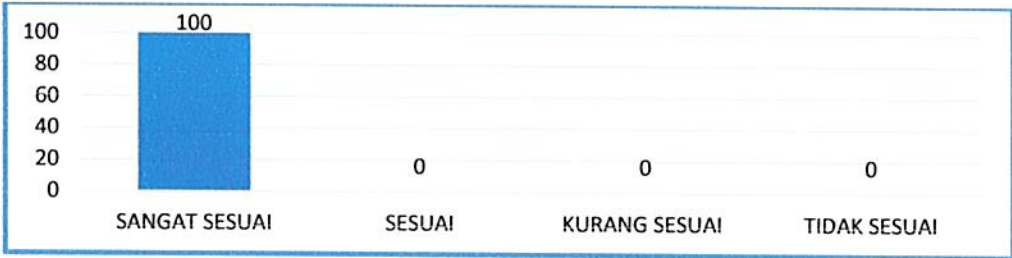
Tabel 7. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Persyaratan

No.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT SESUAI	224	52	100
2	SESUAI	0	0	0
3	KURANG SESUAI	0	0	0
4	TIDAK SESUAI	0	0	0
JUMLAH			52	100

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **Sangat Baik**.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut:





Grafik 1. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang 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 3,532 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**.

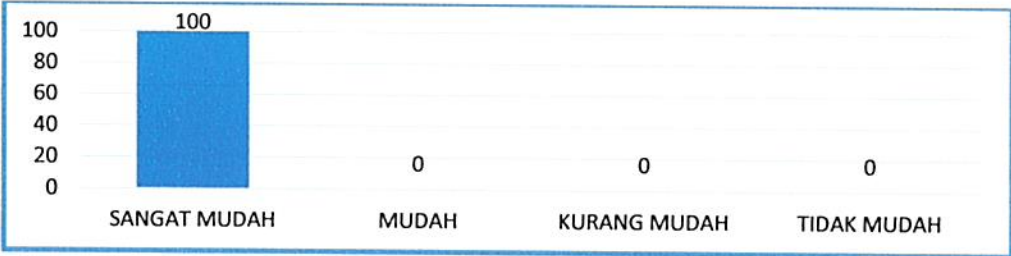
Adapun pertanyaan dalam aplikasi SiSuper adalah **“Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?”** Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup system, mekanisme dan Prosedur disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT MUDAH	224	52	100
2	MUDAH	0	0	0
3	KURANG MUDAH	0	0	0
4	TIDAK MUDAH	0	0	0
JUMLAH			52	100

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup system, mekanisme dan Prosedur berada pada kategori **Sangat Baik**.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut:



Grafik 2. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**.

Adapun pertanyaan dalam aplikasi SiSuper adalah **“Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?”**

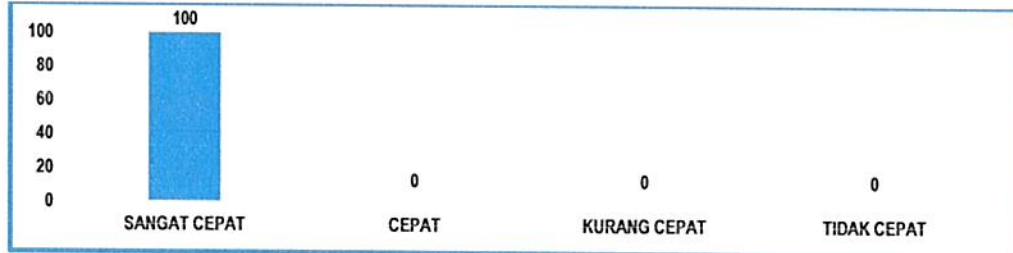
Dan hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

No.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT CEPAT	224	52	100
2	CEPAT	0	0	0
3	KURANG CEPAT	0	0	0
4	TIDAK CEPAT	0	0	0
JUMLAH			52	100

Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Baik. Berdasarkan tabel tersebut diatas,

Berdasarkan tabel tersebut diatas secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut:



Grafik 3. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

D. Biaya Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.

Adapun pertanyaan dalam di Aplikasi SiSuper adalah ***"Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI?"***

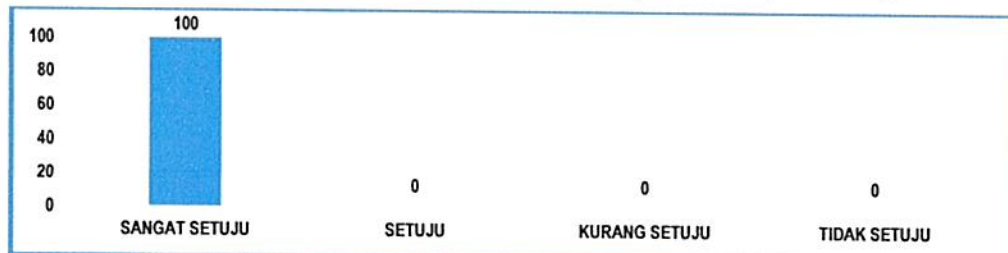
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Biaya/tarif

No.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT SETUJU	224	52	100
2	SETUJU	0	0	0
3	KURANG SETUJU	0	0	0
4	TIDAK SETUJU	0	0	0
JUMLAH			52	100

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 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.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut:



Grafik 4. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Biaya/Tarif

J. 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.

Adapun pertanyaan dalam di Aplikasi SiSuper adalah **"Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?"**

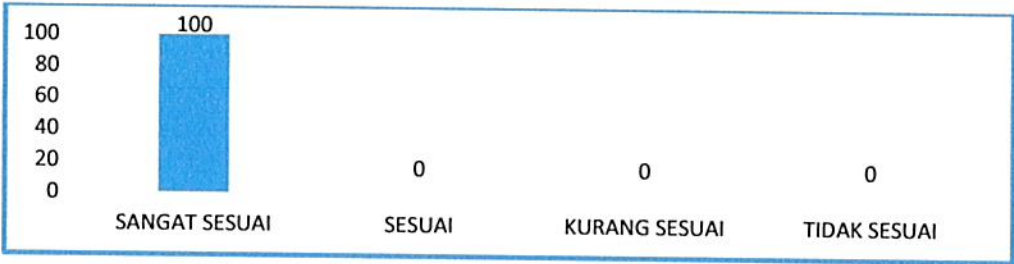
. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT SESUAI	224	52	100
2	SESUAI	0	0	0
3	KURANG SESUAI	0	0	0
4	TIDAK SESUAI	0	0	0
JUMLAH			52	100

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 - 4 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut:



Grafik 5. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Spesifikasi Jenis Pelayanan

K. Kopetensi Pelaksana

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

Adapun pertanyaan dalam di Aplikasi SiSuper adalah **"Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?"**

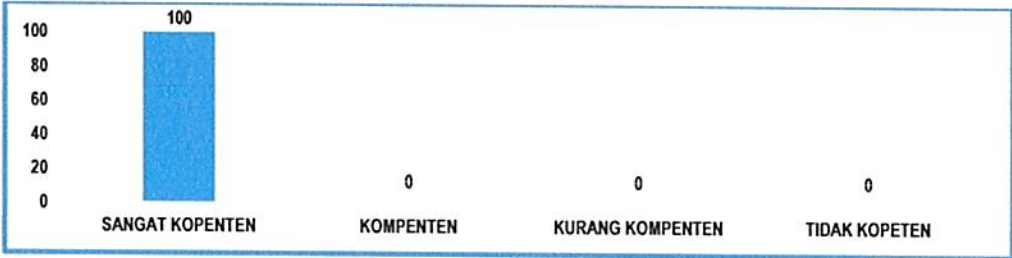
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Kopetensi Pelaksana

No.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT KOPENTEN	224	52	100
2	KOMPETEN	0	0	0
3	KURANG KOPENTEN	0	0	0
4	TIDAK KOPENTEN	0	0	0
JUMLAH			52	100

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 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.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut:



Grafik 6. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup: Kopetensi Pelaksana

L. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Adapun pertanyaan dalam di Aplikasi SiSuper adalah **"Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan?"**

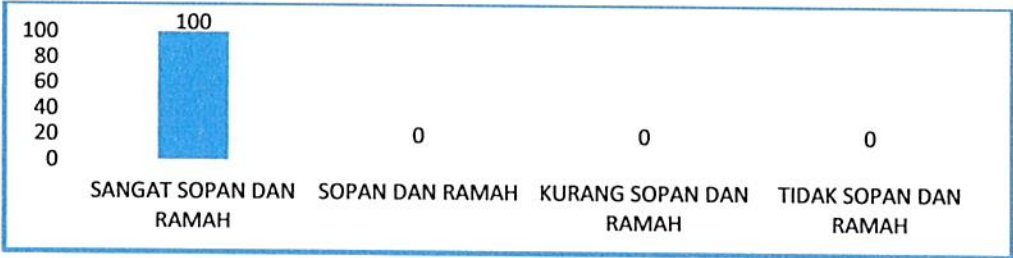
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

No.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT SOPAN DAN RAMAH	224	52	100
2	SOPAN DAN RAMAH	0	0	0
3	KURANG SOPAN DAN RAMAH	0	0	0
4	TIDAK SOPAN DAN RAMAH	0	0	0
JUMLAH			52	100

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat penggunalayanan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut:



Grafik 7. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

M. 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).

Adapun pertanyaan dalam di Aplikasi SiSuper adalah **“Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?”**

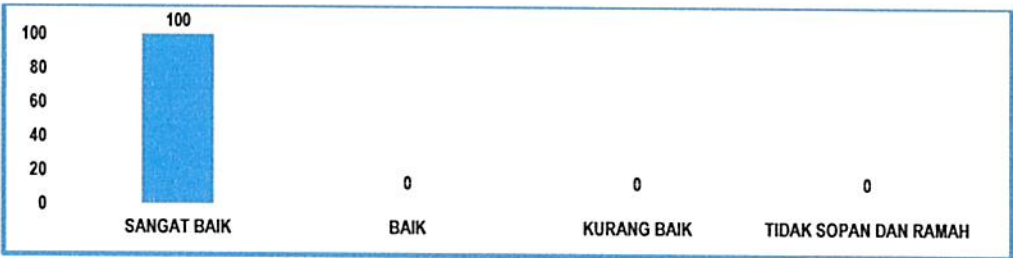
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

No.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	SANGAT BAIK	224	52	100
2	BAIK	0	0	0
3	KURANG BAIK	0	0	0
4	TIDAK BAIK	0	0	0
JUMLAH			52	100

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 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.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut:



Grafik 8. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

N. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Adapun pertanyaan dalam di Aplikasi SiSuper adalah **“Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna layanan?”**

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

Tabel 15. Kepuasan Pengguna Layanan Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	BERFUNGSI DAN DIKELOLA DENGAN BAIK	224	52	100
2	KURANG MAKSIMAL	0	0	0
3	ADA TAPI TIDAK BISA DIAKSES	0	0	0
4	TIDAK ADA	0	0	0
JUMLAH			52	100

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasar hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA berada pada nilai rata – rata 4,00 atau sekala 100 adalah 100% 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, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA berada pada kategori SANGAT BAIK.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.
3. Waktu Pelaynan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pldana Korupsi Yogyakarta Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.
6. Kopentensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA pada kategori SANGAT BAIK.

B. Rekomendasi

1. Kepada jajaran manajemen dan seluruh ASN di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA agar selalu meningkatkan pelayanannya khususnya pada, *kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan dan kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan*. Karena ini menjadi 3 unsur terendah dalam Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Untuk selalu menyarankan kepada Petugas PTSP agar pengguna layanan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA untuk selalu mengisi survey layanan SiSuper yang berda di depan meja layanan PTSP karena untuk Semester II ini masih ada kekurangan dalam pengisian kuisioner survey.

3. Menambah computer untuk aplikasi survey SiSuper di depan ruang sidang dan meja pendaftaran siding.