

LAPORAN

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

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



JULI 2020

LEMBAR PENGESAHAN

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

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

Disahkan di Yogyakarta
Pada Hari Senin, 20 Juli 2020

Top Manager


FRIDA ARIYANI, S.H., M.Hum.
NIP. 196810031992121001

Ketua Tim Survei,


AGUS NAZARUDDINSYAH, S.H.
NIP. 197102281992031003

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 bulan Januari s/d bulan Juni 2020. 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 menanyakan 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, 31 Juli 2020

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
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	5
C. Variabel Pengukuran IKM.....	5
D. Teknik Analisis Data.....	7
BAB III. PROFIL RESPONDEN	8
A. Umur	8
B. Jenis Kelamin.....	8
C. Pendidikan Terakhir	9
D. Pekerjaan Utama.....	9
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	10
A. Persyaratan.....	12
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	13
C. Waktu Penyelesaian.....	14
D. Biaya/Tarif	15
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	15
F. Kompetensi Pelaksana.....	16
G. Perilaku Pelaksana.....	17

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
I. Sarana dan Prasarana	20
J. Hasil Survei Kualitatif.....	21
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	26
A. Kesimpulan	26
B. Rekomendasi	27
 DAFTAR PUSTAKA.....	 27
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	28

DAFTAR TABEL

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

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

DAFTAR GAMBAR

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas

pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

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

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

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA ini dilaksanakan pada bulan Juli 2020.

D. Tahapan Pelaksanaan

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

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode pengambilan sampel diambil dengan teknik Sampel Morgan dan Krejcie
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak 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 menggunakan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie. Dalam menentukan besarnya sampel yaitu menggunakan tabel Krejcie. Krejcie dalam melakukan perhitungan ukuran sampel didasarkan atas kesalahan 5%. Jadi sampel yang diperoleh itu mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi. Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut:

Tabel 1.

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

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

75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

B. Teknik Pengumpulan Data

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

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana Sarana

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA ini digunakan analisis statistik deskriptif.

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

Tabel 2
Kategori Mutu Pelayanan

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

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	20-30	71	45,8
2	31-40	54	34,8
3	41-50	13	8,4
4	51-60	14	9,0
5	61>	3	01,9
6	Tidak mencantumkan Usia	0	0,0
Jumlah		155	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 20-30 tahun (45,8 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	94	60,6
2	Perempuan	59	38,1
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	2	1.3
Jumlah		155	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 94 orang (60,6 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SLTP	5	3,2
2	SLTA	60	38,7
3	D3	9	5,8
4	S1	66	42,6
5	S2	12	7,7
6	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	3	1,9
Jumlah		155	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 66 orang (42,6 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta	13	8,4
2	Pelajar/ Mahasiswa	57	36,8
3	Lainnya	27	17,4
4	PNS	17	11,0
5	TNI/POLRI	20	12,9
6	Pedagang	1	0,6
7	Pegawai Swasta	17	11,0
8	Tidak mencantumkan Pekerjaan	3	1,9
Jumlah		155	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 57 orang (36,8 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA dengan populasi 200, sehingga diperoleh sampel 155. Adapun hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA sebesar **96,25 %** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 s/d 100,00). Adapun capaian sasaran mutu Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA tahun 2018 sebesar **96,25%**. Hasil capaian sasaran mutu Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA tahun 2020 di atas capaian sasaran mutu tahun 2019.

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

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

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,832	Sangat Baik	6
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,845	Sangat Baik	4
3	Waktu Penyelesaian	3,768	Sangat Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,819	Sangat Baik	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,884	Sangat Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,929	Sangat Baik	1
7	Perilaku Pelaksana	3,910	Sangat Baik	2
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,839	Sangat Baik	5
9	Sarana dan Prasarana	3,826	Sangat Baik	7

A. Persyaratan

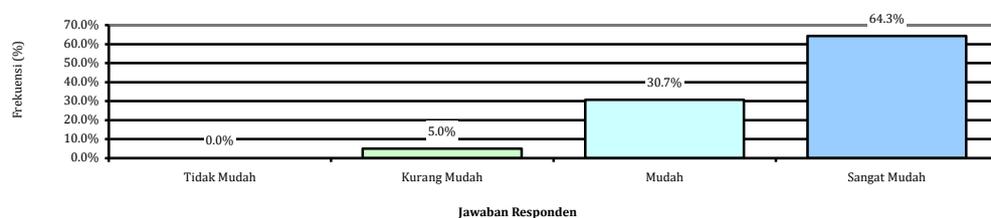
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.832 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“Sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	137	88,4
2.	Mudah	3	12	7,7
3.	Kurang Mudah	2	6	3,9
4.	Tidak Mudah	1	0	0.0
Jumlah			155	100

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



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

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

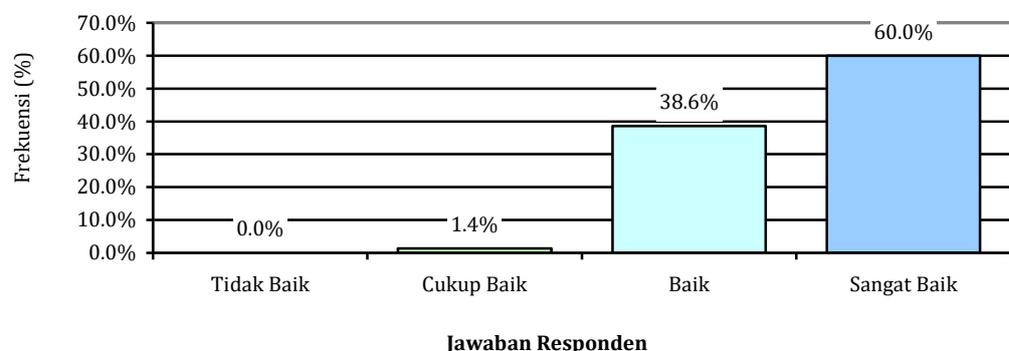
Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.845 berada pada interval 3,532 s/d 4,00 kategori **“Sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	133	85,8
2.	Baik	3	21	13,5
3.	Cukup Baik	2	1	0,6
4.	Tidak Baik	1	0	0.
Jumlah			155	100

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



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

C. Waktu Penyelesaian

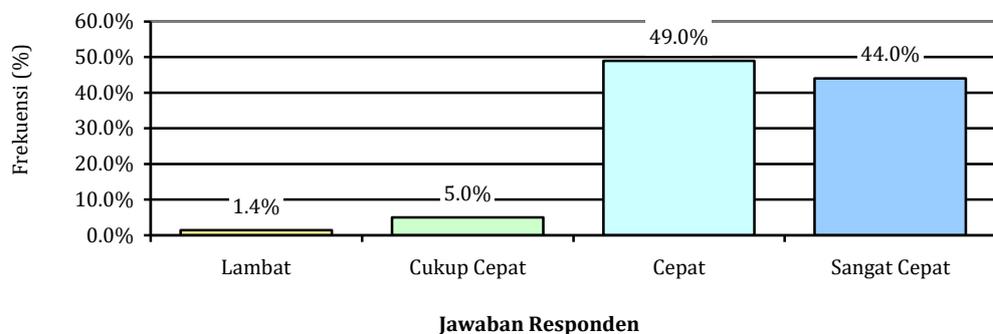
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.768 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	127	81,9
2.	Cepat	3	20	12,9
3.	Cukup Cepat	2	8	5,2
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			155	100

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



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

D. Biaya/Tarif

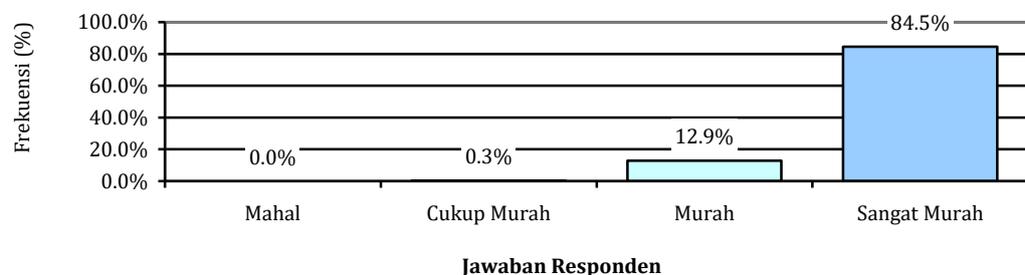
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.819 berada pada interval skor : 3,5324 s/d 4,00 kategori **“sangat baik”** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	131	84,5
2.	Murah	3	20	12,9
3.	Cukup Murah	2	4	2,6
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			155	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

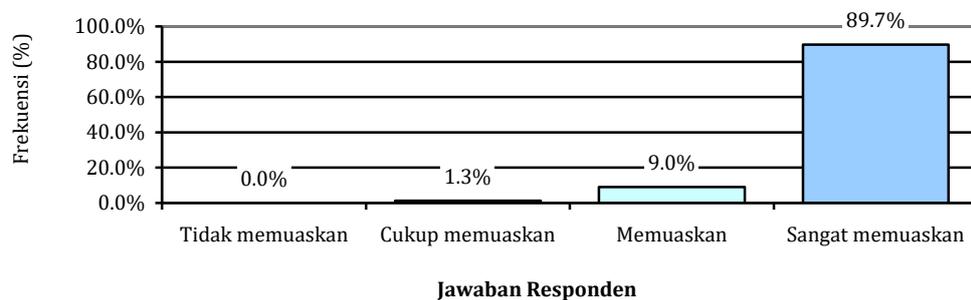
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.884 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	139	89,7
2.	Memuaskan	3	14	9,0
3.	Cukup Memuaskan	2	2	1,3
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,0
Jumlah			155	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

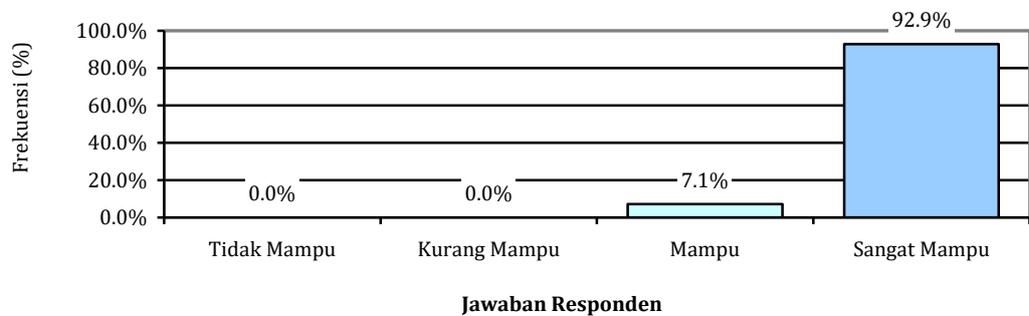
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.929 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“Sangat baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	144	92.9
2.	Mampu	3	11	7,1
3.	Kurang Mampu	2	0	0.0
4.	Tidak Mampu	1	0	0.0
Jumlah			155	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

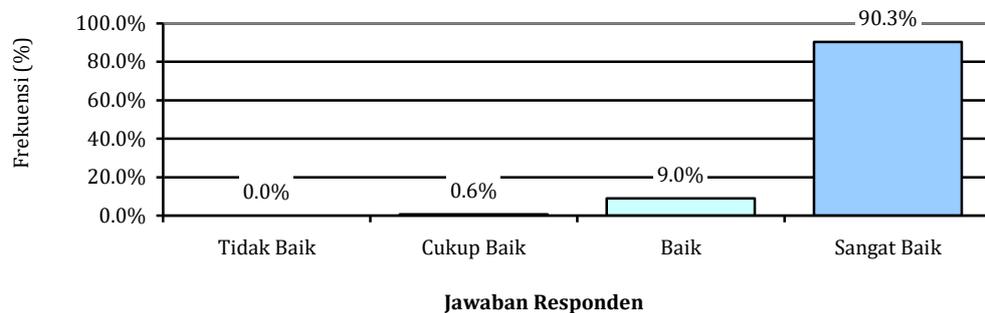
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.712 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“Sangat baik.** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	140	90,3
2.	Baik	3	13	9,0
3.	Cukup Baik	2	2	0,6
4.	Tidak Baik	1	0	0.0
Jumlah			155	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. 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 3.839 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

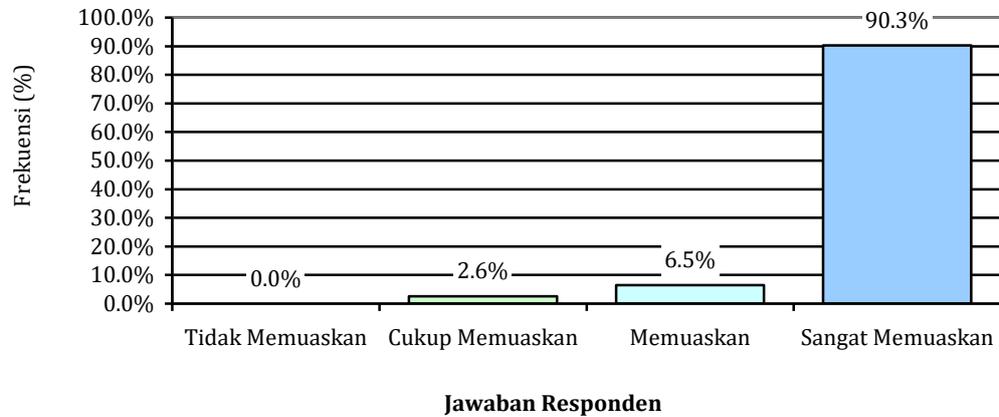
Tabel 15

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	141	90,3
2.	Memuaskan	3	10	6,5
3.	Cukup Memuaskan	2	4	2,6
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0.0
Jumlah			155	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan

dalam grafis berikut ini.



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

I. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.826 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“sangat baik..** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

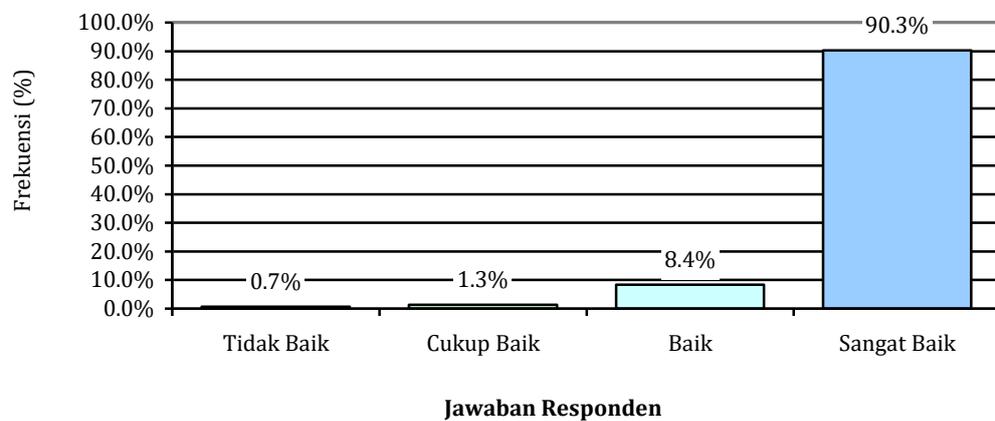
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA

Ruang Lingkup: Sarana dan prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	131	90,3
2.	Baik	3	21	8,4
3.	Cukup Baik	2	3	1,3
4.	Tidak Baik	1	0	0.0
Jumlah			155	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: Sarana dan prasarana

j. Hasil Survei Kualitatif

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

1. Pelayanan sudah baik;
2. Untuk menjadi lebih baik;
3. Perlu dipertahankan yang sudah baik;

4. Pelayanan PTSP Tolong bisa secara online khusus untuk pertanyaan atau informasi (WA/Telegram);
5. Hakim dalam menangani kasus sebaiknya yang faham dan menguasai materi yang ditangani, contoh kasus perjanjian/perdata ditangani oleh hakim perdata dengan spesialis hokum perjanjian, agar dalam memberikan putusan betul-betul melihat isi gugatan replik dan kesimpulan dan sebelum memberikan keputusan seyogyanya betul-betul sudah banyak mendapatkan masukan ilmu yang berkaitan dengan kasus dari para ahli yang bersangkutan;
6. Pelayanan di PTSP ditingkatkan agar lebih bagus lagi;
7. Tetap meningkatkan pelayanan terbaik kepada masyarakat;
8. Tingkatkan lagi agar menjadi Pengadilan Negeri yang lebih Istimewa;
9. Pelayanan sangat memuaskan mohon dipertahankan pelayanan pada masyarakat ;
10. Lebih ditingkatkan keramahan dan jangan lupa senyum;
11. Pelayanan yang sangat baik dan professional cukup memuaskan dan semoga tetap seperti ini ;
12. Lebih cepat lagi dalam pelayanan;
13. Rapat sebaiknya dilakukan jangan pada jam sibuk/ aktifitas sidang;
14. Tingkatkan! lanjutkan;
15. Kebersihan taman depan perlu ditingkatkan;
16. Teruskan;
17. Toilet bagi pengunjung PN cukup jauh, belum lagi kalau hujan untuk ke toilet pasti kehujanan, sebaiknya dibikin toilet yang mudah untuk djangkau ;
18. Sudah cukup Istimewa ;
19. Dipertahankan pelayanan yang sudah baik ;
20. Pertahankan, dimungkinkan untuk ditingkatkan ;
21. Dipertahankan dan ditingkatkan;
22. Semoga dalam pelayanan lebih cepat, ramah dan maju;

23. Semoga Pengadilan Negeri Yogyakarta semakin baik untuk seterusnya;

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 96,25% dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling

tinggi berada pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana kemudian disusul Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Waktu Penyelesaian.

B. Rekomendasi

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

Berdasarkan hasil survei pada IKM 9 (sembilan) Ruang lingkup berada dalam kategori **SANGAT BAIK**.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
 - Pengaturan waktu rapat dan bersidang;
 - Tepati jadwal / materi persidangan
2. Untuk Bagian Umum dan Keuangan :
 - Peningkatan dan perbaikan pada SAPRAS.
 - Untuk meningkatkan kebersihan taman;
3. Untuk Bagian Perdata :
 - Untuk meningkatkan pelayanan
 - Untuk meningkatkan keramahan (3S);
4. Untuk Bagian Hukum :
 - Untuk meningkatkan pelayanan;
 - Untuk meningkatkan keramahan (3S)
5. Untuk bagian Pidana :
 - Untuk meningkatkan pelayanan;
 - Untuk meningkatkan keramahan (3S);

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Januari 2020

Tim Survei

IDENTITAS RESPONDEN

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

PETUNJUK :

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

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	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.	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
9.	Sarana dan Prasarana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial dan Tindak pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA?	d. Sangat Baik e. Baik f. Cukup Baik g. Tidak Baik

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

SARAN-SARAN PERBAIKAN:



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

Jalan Kapas No.10,Yogyakarta

☎ : (0274) 586563 FAX : (0274) 586563

Website : www.pn-yogyakarta.go.id

Email : pn.yogya@gmail.com

**SASARAN MUTU
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI, HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN TINDAK PIDANA
KORUPSI YOGYAKARTA KELAS IA
Periode Juli 2020**

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial, dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA sebesar 96,25% berada pada kategori sangat baik (pada interval 81,31 - 100,00)
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	6 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 Juni 2020
Denominator	Seluruh angket survei yang disebarakan oleh tim survei untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 6 bulan, terhitung dari bulan Januari 2020 sampai dengan bulan Juni 2020;
Standar Pencapaian	96,25%
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									Keteran gan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
9	2	3	2	4	4	4	4	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	2	2	3	4	2	3	2	2	2	
13	2	3	2	3	3	3	3	3	4	
14	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
15	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
16	3	3	2	3	2	4	3	3	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	2	2	3	3	4	2	3	
21	2	4	3	2	3	3	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
23	4	2	2	2	4	4	4	2	2	
24	4	4	2	2	4	4	4	2	2	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
32	4	3	4	4	4	4	4	3	3	

33	4	4	4	4	4	4	3	3	3
34	3	3	3	3	4	4	4	3	3
35	2	3	4	3	4	3	3	3	3
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	2	4	2	3	3	4	4	4	3
38	3	3	3	4	4	4	4	4	3
39	4	4	3	4	3	4	4	4	4
40	4	3	3	4	4	4	4	4	3
41	4	3	3	4	4	4	4	3	4
42	3	3	4	3	4	4	4	4	4
43	3	3	4	3	3	4	3	3	3
44	3	4	3	3	4	3	4	4	4
45	4	3	4	3	3	4	3	3	3
46	4	4	4	3	3	4	4	4	4
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	4	3	3	3	3	3	4	4	4
49	3	3	3	4	4	4	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	3	4	4	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	3	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4
55	4	4	3	3	4	3	4	3	3
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	3	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	3	4	4	4	4	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
Jumlah	594	596	584	592	602	609	606	595	593	
NRR per RL	3,832	3,845	3,768	3,819	3,884	3,929	3,910	3,839	3,826	
NRR Tertimbang	0,426	0,427	0,419	0,424	0,432	0,437	0,434	0,427	0,425	3,850
IKM Unit Pelayanan										96,25

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 :		96,25
Kategori: SANGAT BAIK		
Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	: 3,5324 - 4,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	: 3,0644 - 3,532
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	: 2,60 - 3,064
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 2,5996

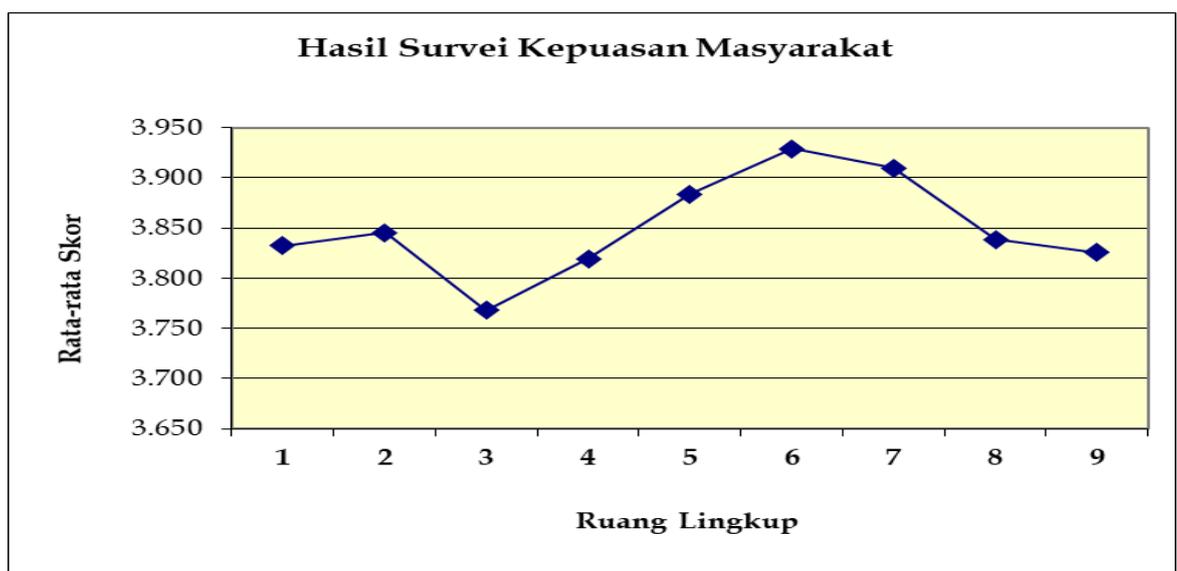
Tabel
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:

96,25

**Kategori:
SANGAT
BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,832	Sangat Baik	6
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,845	Sangat Baik	4
3	Waktu Penyelesaian	3,768	Sangat Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,819	Sangat Baik	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,884	Sangat Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,929	Sangat Baik	1
7	Perilaku Pelaksana	3,910	Sangat Baik	2
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,839	Sangat Baik	5
9	Sarana dan Prasarana	3,826	Baik	7



TIM SURVEI

Ketua : Agus Nazaruddinsyah, S.H.

Sekretaris I merangkap anggota : Zulfahmi Anwar, S.H.,M.H.

Sekretaris II merangkap anggota: Widodo Budi Santoso, S.H.

Anggota : 1. Dian Umawati,S.H.,M.H.
2. Sri Bakhriyatun,S.E.,S.H.
3. Yenny Vikky Effendy,S.T.,S.H.,M.Eng
4. Waljiyanto,S.T.,M.M.
5. Jeane Pamela.,S.Kom.,M.T.
6. Eny Kisdaryanti, S.E.,S.H.
7. Salasa Agus Eko Yadi, S.H.
8. Nugraha Abdillah, S.Kom.
9. Nindya Yosdalu Putra