

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 2019

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

DI PENGADILAN NEGERI/HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN TINDAK

PIDANA KORUPSI YOGYAKARTA KELAS IA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Yogyakarta
Pada Hari Rabu, 31 Juli 2019

Quality Manajer Representative (QMR)

Ketua Tim Survei,

BUDI PRASETYO, S.H., M.H.
NIP. 196210031992121001

NURYANTO, S.H., M.H.
NIP. 19671121 199403 1 007

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 2019. 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 2019

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 2019.

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	63	45,0
2	31-40	41	29,3
3	41-50	20	14,3
4	51-60	12	8,6
5	61>	1	0,7
6	Tidak mencantumkan Usia	3	2,1
Jumlah		140	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 20-30 tahun (45,0 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	101	72.2
2	Perempuan	37	26.4
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	2	1.4
Jumlah		140	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 101 orang (72.2 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SLTP	2	1.4
2	SLTA	17	12.1
3	D3	9	6.4
4	S1	77	55.0
5	S2	24	17.2
6	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	11	7.9
Jumlah		140	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 77 orang (55.0 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 6

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta	30	21.4
2	Pelajar/ Mahasiswa	12	8.6
3	Lainnya	52	37.1
4	PNS	15	10.7
5	TNI/POLRI	10	7.2
6	Pedagang	1	0.7
7	Pegawai Swasta	13	9.3
8	Tidak mencantumkan Pekerjaan	7	5.0
Jumlah		140	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 52 orang (37.1 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA dengan populasi 220, sehingga diperoleh sampel 140. Adapun hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA sebesar **88.41%** 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 **88.39%**. Hasil capaian sasaran mutu Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA tahun 2019 di atas capaian sasaran mutu tahun 2018.

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	3,600	Sangat Baik	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,586	Sangat Baik	5
3	Waktu Penyelesaian	3,364	Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,421	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,521	Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,643	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,712	Sangat Baik	1
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,367	Baik	8
9	Sarana dan Prasarana	3,614	Baik	3

A. Persyaratan

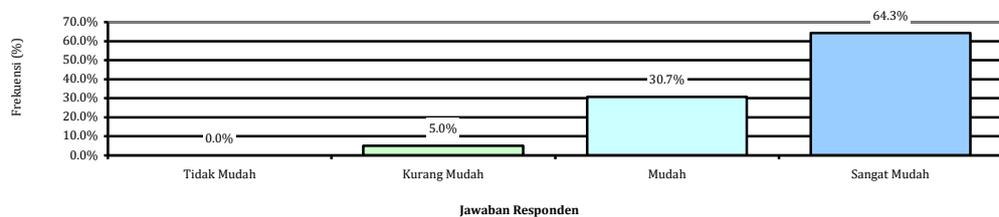
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.600 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“Sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	90	64.3
2.	Mudah	3	43	30.7
3.	Kurang Mudah	2	7	5.0
4.	Tidak Mudah	1	0	0.0
Jumlah			140	100.0

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



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

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

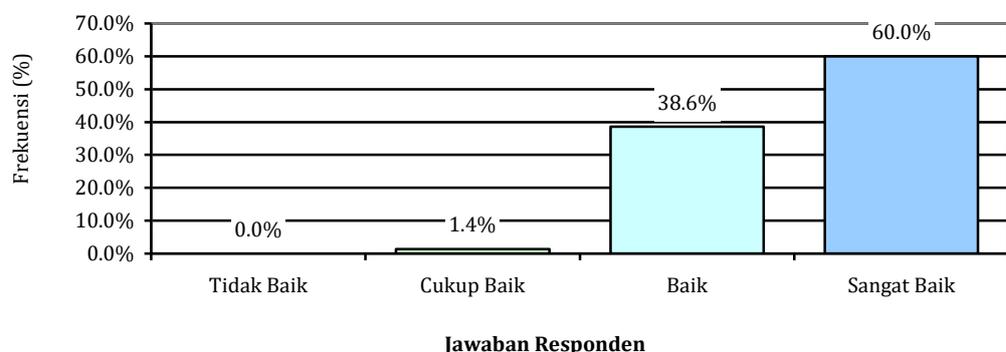
Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.586 berada pada interval 3,5324 s/d 4,00 kategori **“Sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori 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	84	60.0
2.	Baik	3	54	38.6
3.	Cukup Baik	2	2	1.4
4.	Tidak Baik	1	0	0.0
Jumlah			140	100,0

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



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

C. Waktu Penyelesaian

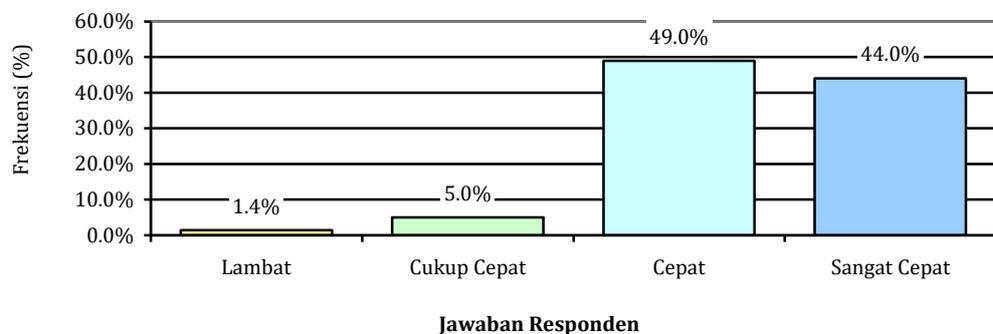
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.364 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	62	44.3
2.	Cepat	3	69	49.3
3.	Cukup Cepat	2	7	5.0
4.	Lambat	1	2	1.4
Jumlah			140	100,0

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



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

D. Biaya/Tarif

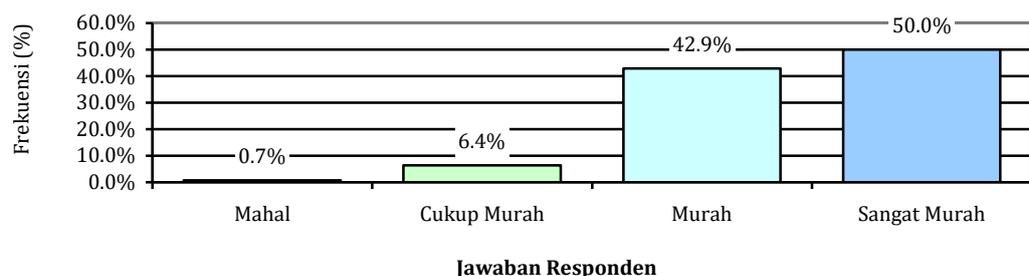
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.421 berada pada interval skor : 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	70	50.0
2.	Murah	3	60	42.9
3.	Cukup Murah	2	9	6.4
4.	Mahal	1	1	0.7
Jumlah			140	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.

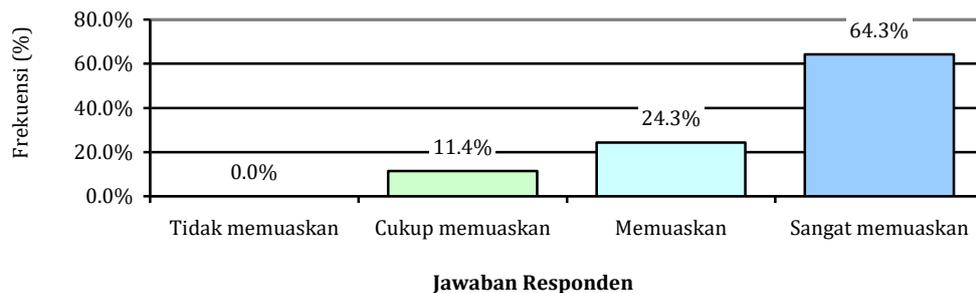
Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,521 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	90	64.3
2.	Memuaskan	3	34	24.3
3.	Cukup Memuaskan	2	16	11.4
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0.0
Jumlah			140	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

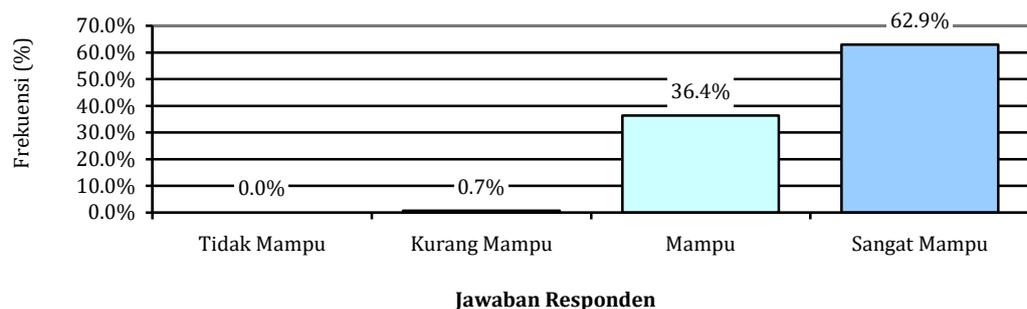
pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.643 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“Sangat baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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	88	62.9
2.	Mampu	3	51	36.4
3.	Kurang Mampu	2	1	0.7
4.	Tidak Mampu	1	0	0.0
Jumlah			140	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

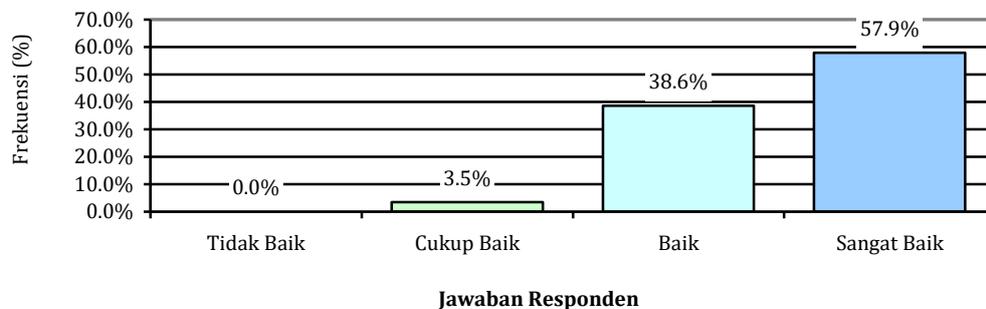
berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“Sangat baik.** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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	81	57.9
2.	Baik	3	54	38.6
3.	Cukup Baik	2	5	3.5
4.	Tidak Baik	1	0	0.0
Jumlah			140	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 3.367 berada pada interval skor

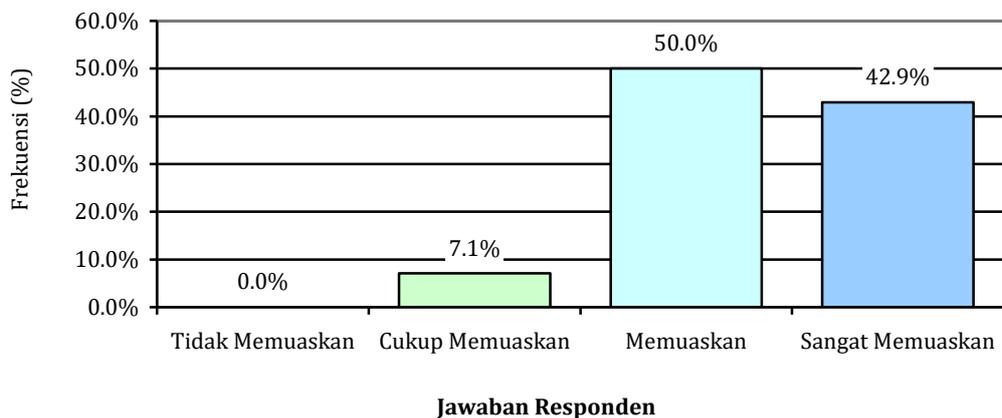
3,0644 s/d 3,532 kategori “**baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	60	42,9
2.	Memuaskan	3	70	50.0
3.	Cukup Memuaskan	2	10	7.1
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0.0
Jumlah			140	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).

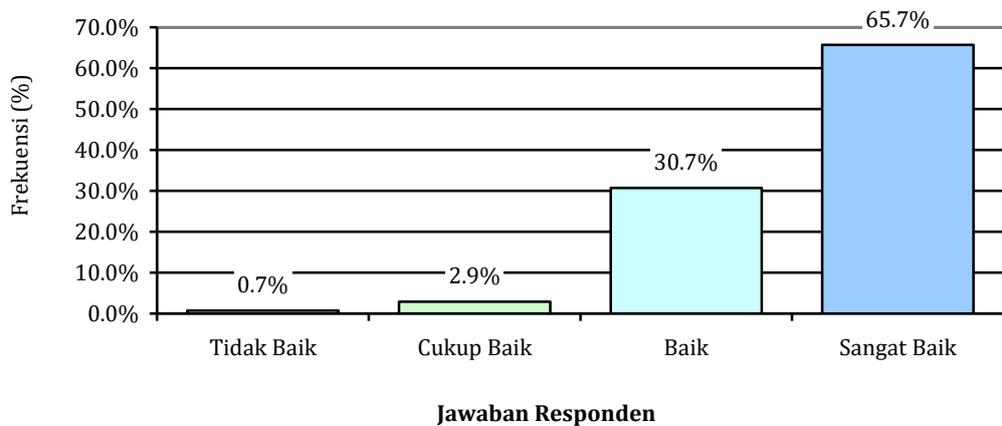
. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.614 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 0 kategori **“baik..** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	92	65.7
2.	Baik	3	43	30.7
3.	Cukup Baik	2	4	2.9
4.	Tidak Baik	1	1	0.7
Jumlah			140	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. Semangat dan selalu sabar.
2. Sarana dan prasarana Masjid perlu dibikinkan toilet.
3. Dipertahankan dan ditingkatkan.
4. Dipertahankan kualitas.
5. Saran wifi kurang lancar, dimana pada zaman sekarang yang segala jenis informasi menggunakan digital maka suatu wifi sangatlah diperlukan.
6. Di ruang pelayanan susah sinyal handphone.
7. Pertahankan standar pelayanan, PN Yogyakarta hebat.
8. Tingkatkan mutu dan SOP pelayanan baku.
9. Pelayanan PN Yogyakarta sudah baik, pertahankan dan sukses selalu.
10. Di pertahankan mutu pelayannannya jangan sampai menurun.

11. Pertahankan prestasinya.
12. Pendingin AC /ruang tunggu ditambah biar nyaman
13. Toilet kurang terawat kebersihannya, jadi semestinya kebersihan selalu dikontrol berkala.
14. Toilet di Masjid
15. Semuanya lebih ditingkatkan lagi
16. Lebih ditingkatkan lagi kinerja di PN Yogya.
17. Wifi dengan sinyal kuatkan dalam PN zero signal.
18. Wc umum di ruang tunggu.
19. Susah sinyal HP mohon info wifi PN untuk tamu
20. Susah signal Internet
21. Multimedia untuk alat bukti elektronik dapat dipermudah dengan penampilan layar sorot
22. Jadwal sidang harus tepat waktu sesuai dengan relasi, jika kurang pihak tinggal saja.
23. 1. Pertahankan kualitas pelayanan, selalu menjadi yang terbaik. 2. Di ruang tunggu pelayanan terpadu (PTSP), sinyal kurang baik, mohon di dilakukan perbaikan untuk itu, agar semua pengunjung dapat menikmati akses internet maupun telephone
24. Harus konsisten dalam pelayanan, harus tepat waktu
25. Berkaca dari pengurusan surat dalam di Polresta Yk dan bias ditunggu dalam waktu 20-30 menit sedangkan di PN harus dating keesokan harinya. Jadi pelayanan baik tapi kurang tepat
26. Apresiasi tinggi untuk pimpinan dan jajarannya dalam memberikan pelayanan melalui PTSP dan personilnya terlihat sangat professional.
27. Disediakan kunci pengaman untuk charger HP, perbaikan kunci pengunjung yang rusak.
28. Mohon untuk ruang tunggu sidang pendingin udara ditambah biar dalam menunggu persidangan terasa lebih nyaman.
29. Wifi kalau bisa diadakan untuk umum biar bisa komunikasi

30. Pertahankan
31. Fasilitas kamar kecil atau toilet kurang
32. Lebih ditingkatkan lagi.
33. Adanya system tapi SDM nya tidak siap, sering menghilang dari lokasi kerja.
34. Untuk penanganan perkara perdata diharapkan sesuai dengan azas peradilan cepat dan biaya murah.
35. Semangat berkerja supaya bisa memberi pelayanan yang lebih baik lagi.
36. AC yang kurang dingin dan ruang tunggu yang terbatas karena banyak perkara yang dilakukan di PN Yogyakarta.
37. Mohon pendingin diperbanyak biar nyaman.
38. Tempat wudhu kaum hawa di bersihkan lagi agar tidak mengganggu umat yang ingin beribadah
39. Tempat wudhu wanita dibersihkan lagi, karena ada bau yang kurang sedap.
40. Bagian hokum jarang ada petugas (informasi) sehingga menunggu lama atau harus kebagian umum
41. Mohon untuk ditingkatkan atau dipertahankan pelayanan yang sudah baik.
42. Mungkin akan lebih baik jika di PN Yogyakarta ini ada fasilitas wifi untuk public, mengingat jaringan di area ini agak susah
43. Sudah cukup baik
44. Sebaiknya kebersihan ditempat wudhu lebih dijaga kebersihannya, karena tempat tersebut suci.
45. Lobi mohon dibuat lebih nyaman dan fasilitas wifi.
46. Mushola agar diberikan fasilitas toilet umum.
47. Tingkatkan pelayanan.
48. Mohon untuk dipertahankan dan ditingkatkan.
49. Perlu dilakukan kursus dan penelitian sesuai kompetensi bidangnya untuk mewujudkan SDM dilingkungan PN.

50. Sudah bagus dan ditingkatkan.
51. Mohon tempat parkir pengunjung diberi lebih teduh.
52. Waktu jam kosong PTSP ada yang kosong perlu ditambah personil.
53. Lanjutkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Yogyakarta Kelas IA sebesar **88.39%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

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

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

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

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

DAFTAR PUSTAKA:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN-
LAMPIRAN..



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

Jalan Kapas No.10, Yogyakarta
☎ : (0274) 586563 FAX : (0274) 586563
Website : www.pn-yogyakarta.go.id
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, Juli 2019

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?	<ul style="list-style-type: none"> 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?	<ul style="list-style-type: none"> 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?	<ul style="list-style-type: none"> 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?	<ul style="list-style-type: none"> 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?	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik a. 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?	<ul style="list-style-type: none"> 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 2019**

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial, dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA sebesar 88.41% berada pada kategori sangat baik (pada interval 81,31 - 100,00) pada bulan September 2018
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial, dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA
Rationalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan belum maksimal karena masih kurangnya kesadaran warga pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku <i>extra role</i> dari warga Pengadilan Negeri, Hubungan Industrial, dan Tindak Pidana Korupsi Yogyakarta Kelas IA masih harus ditingkatkan
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya
Frekuensi Updating	1 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	1 Minggu
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebarakan oleh tim survei untuk menilai kepuasan

	masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu tiga minggu pada bulan Maret 2018
Denominator	Seluruh angket survei yang disebar oleh tim survei untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 1 minggu pada bulan September 2018
Standar Pencapaian	88.39%
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	2	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
6	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
11	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
12	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
13	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
14	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
15	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	4	4	2	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
22	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
23	2	3	4	4	4	4	4	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	2	2	2	3	3	2	3	
26	3	3	3	4	2	3	2	2	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	1	3	2	3	3	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	2	2	2	2	3	3	3	2	
31	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
32	4	4	3	4	4	4	4	3	4	

33	2	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	3	4	4	3
35	3	3	3	3	4	4	4	4	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	2	3	3	4	3	3	4	0	3
38	3	4	3	3	4	4	4	4	4
39	2	3	1	3	2	3	3	2	1
40	3	3	3	3	2	3	3	2	2
41	4	3	3	2	3	3	3	3	3
42	2	3	3	1	2	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	3	4	3	3	4	4	4	3	4
45	4	4	4	4	2	4	4	4	4
46	3	4	3	3	3	4	4	3	4
47	4	4	3	3	4	4	0	4	3
48	4	3	3	3	4	3	3	3	4
49	4	3	4	3	3	3	4	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	4	3	3	4	3	4	3	3
52	4	3	4	3	3	3	4	4	3
53	4	4	4	3	4	4	4	3	3
54	2	4	2	3	2	4	4	4	4
55	3	2	2	2	2	3	3	2	3
56	4	4	4	4	3	4	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	2	2	3	3	3	3
62	4	4	3	3	4	4	4	3	3
63	3	3	2	3	3	3	4	3	4
64	3	4	3	3	3	4	3	2	4
65	4	4	3	3	4	4	4	3	4
66	4	4	3	4	3	4	4	4	4
67	4	4	3	3	4	4	4	3	4
68	4	4	4	4	4	3	4	4	4
69	4	4	3	3	4	4	4	3	4
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71	4	4	3	3	4	4	4	3	4
72	4	3	3	3	4	4	4	4	4
73	4	4	3	4	4	3	4	4	4
74	4	4	3	3	4	4	4	3	4
75	4	4	3	4	4	3	4	4	4
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4
77	3	4	3	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	3	4
79	3	3	4	4	4	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4

81	4	4	3	3	3	4	4	3	4
82	4	4	4	4	4	3	4	4	4
83	4	3	3	3	4	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	3	4	3	4	4	4	4
86	3	3	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	2	3	4	3	2	3
89	3	3	4	4	4	4	4	3	2
90	4	3	4	4	4	3	4	3	4
91	4	4	3	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	3	3	3	3	3	3	4	3	4
96	4	4	4	4	4	3	3	3	3
97	4	4	3	4	4	3	4	3	4
98	4	4	3	3	4	4	4	3	4
99	4	4	4	4	2	4	4	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	2	3	2	3	2	3	3	2	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	4	4	4	4	4	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	3	4
107	3	3	3	3	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	3	4	4	4	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	3	3	4	4	4	3	4
114	4	3	2	2	4	3	4	3	3
115	4	4	3	3	3	4	4	3	4
116	4	3	3	4	3	3	3	3	3
117	4	4	3	3	4	4	4	3	4
118	3	3	3	3	2	3	3	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	4	4	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	3	3	3	3	4	4	4	3
123	3	3	3	3	3	4	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	4	3	3	4	4	4	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4

129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
133	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
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	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
149			4							
Jumlah	504	502	471	479	493	510	516	468	506	
NRR per RL	3,600	3,586	3,364	3,421	3,521	3,643	3,712	3,367	3,614	
NRR Tertimbang	0,400	0,398	0,374	0,380	0,391	0,405	0,412	0,374	0,402	3,537
IKM Unit Pelayanan										88,41

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
= Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR Per RL = NRR per ruang lingkup x (1/9)
NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 88,41

Kategori: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

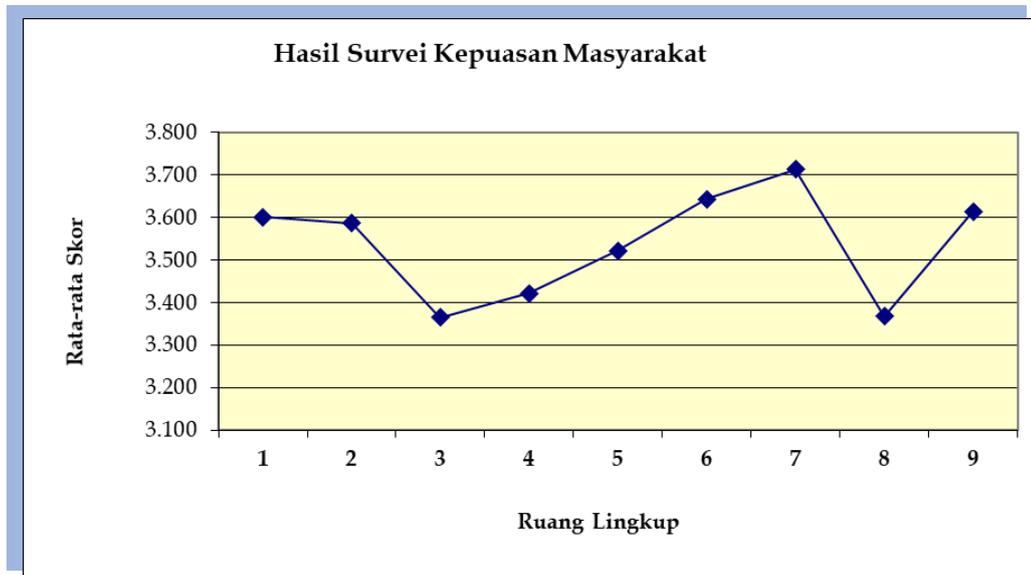
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	: 3,5324 - 4,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	: 3,0644 - 3,532
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	: 2,60 - 3,064
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 2,5996

Tabel**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Indeks Kepuasan Masyarakat:

88,41**Kategori:
SANGAT
BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,600	Sangat Baik	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,586	Sangat Baik	5
3	Waktu Penyelesaian	3,364	Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,421	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,521	Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,643	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,712	Sangat Baik	1
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,367	Baik	8
9	Sarana dan Prasarana	3,614	Baik	3



TIM SURVEI

Ketua:

NURYANTO, S.H.,M.H.

Anggota:

- 1. ZULFAHMI ANWAR.,S.H.,M.H.**
- 2. ADITA NURBANINGRUM.,S.H.**
- 3. DIAN UMAWATI, S.H.,M.H.**
- 4. SRI BAKHRIYATUN KAROMAH, S.E., S.H.**
- 5. YENNY VIKKY EFFENDY,S.T.,S.H.,M.Eng**
- 6. WALJIYANTO,S.T.,M.M.**
- 7. JEANE PAMELA.,S.Kom.,M.T.**
- 8. ARIF BUDIAWAN,.S.H.**
- 9. PRASETYA SUJADI,S.H.**
- 10. NINDYA YOSDALU PUTRA**