

**LAPORAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANA PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI INDRAMAYU
KELAS IB**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014**



PERIODE APRIL s.d OKTOBER

2018

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI INDRAMAYU
KELAS IB**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di

Indramayu

Pada hari : Senin, 8 Oktober 2018

Ketua Pengadilan Negeri

Indramayu Kelas IB



SAPTONO SETIAWAN, S.H., M.Hum.

NIP. 19650308 199212 1 001

Quality Management
Representative

UNGGUL TRI ESTHI M, S.H., M.H.

NIP. 19660508 198703 1 005

Ketua Tim Survey

JAYA BHAKTI, S.H.

NIP. 19660925 198903 1 001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Survey kepuasan masyarakat merupakan salah satu wujud nyata dari reformasi birokrasi pada Pengadilan Negeri Indramayu. Selain itu dengan adanya survey kepuasan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat pada Pengadilan Negeri Indramayu.

Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bias 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 Indramayu, 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 Indramayu dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Indramayu.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Indramayu, 8 Oktober 2018

Tim Survey

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di ibu kota kabupaten atau kota. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Negeri berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata bagi rakyat pencari keadilan pada umumnya.

Pengadilan Negeri merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencari keadilan. Pengadilan Negeri sebagai lembaga di bawah Mahkamah Agung. Mahkamah Agung sebagai lembaga yudikatif, memiliki tugas untuk mengawal serta memantau jalannya perundang-undangan atau penegakan hukum di Indonesia. Adapun secara umum, pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan public 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.

Pemerintahan itu didirikan memiliki filosofi 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.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan, di mata masyarakat secara umum masih terkesan 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.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih belum dapat 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 Indramayu melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Indramayu.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Indramayu.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public di Pengadilan Negeri Indramayu.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Indramayu ini dilaksanakan setiap enam bulan sekali, yaitu bulan September dan Maret. Pada laporan ini, survey dilakukan pada bulan April s.d September 2018.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Indramayu, antara lain :

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

D. Pekerjaan Utama

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Umur	Frekuensi	%
1	PNS	50	33
2	Pegawai Swasta	10	7
3	Wiraswasta	47	31
4	Pelajar	15	10
5	Lainnya	28	19
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden di atas mayoritas responden pada Survey Kepuasan Masyarakat ini pekerjaan utamanya adalah PNS sebanyak 50 orang atau 33%

BAB III
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Indramayu dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Indramayu sebesar **85.57 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Indramayu yang hendak kita capai sebesar 80% ternyata hasil tersebut melampaui sasaran yang kita hendak capai. Adapun analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

ANALISIS DATA
SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN

(Lampiran terlampir)

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

RUJUKAN

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 Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN



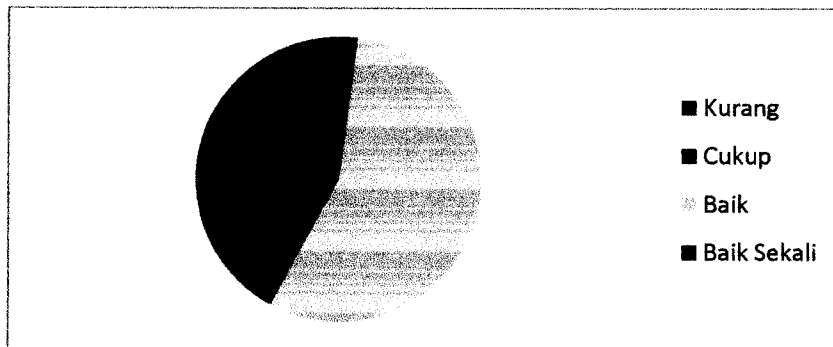
PENGADILAN NEGERI INDRAMAYU KELAS I B

Jl. Jenderal Sudirman No. 183
Telp : (0234) 272309 Fax. (0234) 276404
Website : www.pn-indramayu.go.id
Email: pengadilan.negeri.indramayu@gmail.com

LAMPIRAN 1 Hasil Rekapitulasi berdasarkan key indicator

Hasil rekapitulasi/perhitungan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada tanggal 2 April s/d 28 September 2018 di Pengadilan Negeri Indramayu diperoleh hasil sebagai berikut :

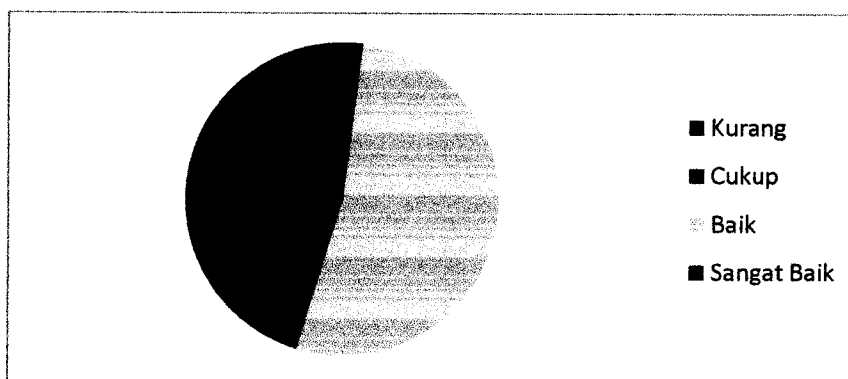
1. Kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil / jenis pelayanan yang diberikan



Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap kesesuaian persyaratan, sebagai berikut :

- a. Sangat Baik, sebanyak 42 %
 - b. Baik, sebanyak 56 %
 - c. Cukup, sebanyak 2 %
 - d. Kurang, sebanyak 0 %
2. Prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Negeri Indramayu



Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap prosedur pelayanan, sebagai berikut :

- a. Sangat Baik, sebanyak 45.3 %
- b. Baik, sebanyak 52.7 %
- c. Cukup, sebanyak 2 %
- d. Kurang, sebanyak 0 %



PENGADILAN NEGERI INDRAMAYU KELAS I B

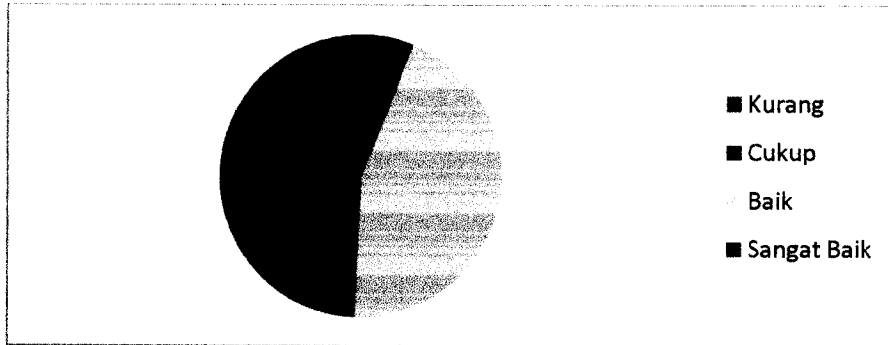
Jl. Jenderal Sudirman No. 183

Telp : (0234) 272309 Fax. (0234) 276404

Website : www.pn-indramayu.go.id

Email: pengadilan.negeri.indramayu@gmail.com

3. Ketepatan waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Indramayu

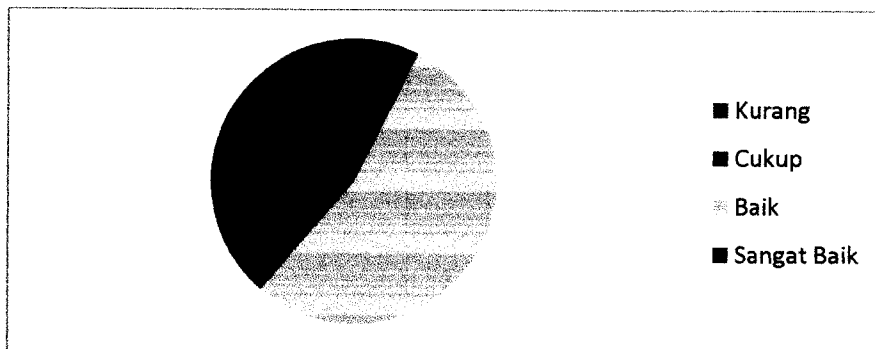


Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap ketepatan waktu pelayanan, sebagai berikut :

- Sangat Baik, sebanyak 49.3 %
- Baik, sebanyak 44.7 %
- Cukup, sebanyak 6 %
- Kurang, sebanyak 0 %

4. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan



Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan, sebagai berikut :

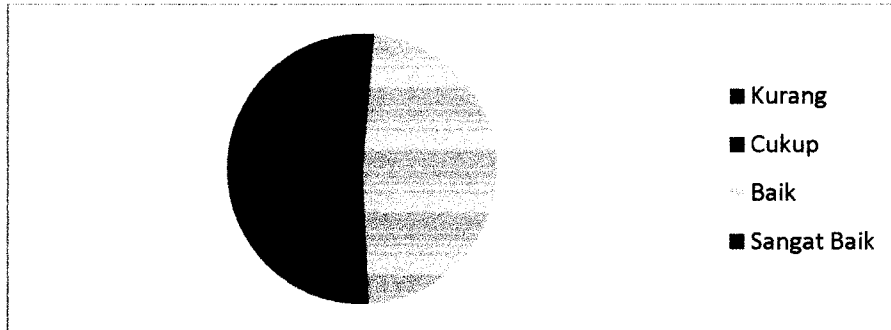
- Sangat Baik, sebanyak 38.7 %
- Baik, sebanyak 54 %
- Cukup, sebanyak 7.3 %
- Kurang, sebanyak 0 %



PENGADILAN NEGERI INDRAMAYU KELAS I B

Jl. Jenderal Sudirman No. 183
Telp : (0234) 272309 Fax. (0234) 276404
Website : www.pn-indramayu.go.id
Email: pengadilan.negeri.indramayu@gmail.com

5. Hasil Pelayanan yang telah diberikan

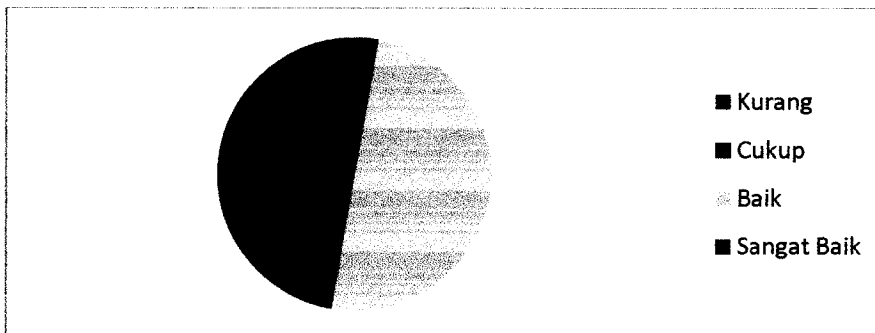


Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap hasil pelayanan yang telah diberikan, sebagai berikut :

- Sangat Baik, sebanyak 50.7 %
- Baik, sebanyak 48 %
- Cukup, sebanyak 1.3 %
- Kurang, sebanyak 0 %

6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.



Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut :

- Sangat Baik, sebanyak 47.3 %
- Baik, sebanyak 50 %
- Cukup, sebanyak 2.7 %
- Kurang, sebanyak 0 %



PENGADILAN NEGERI INDRAMAYU KELAS I B

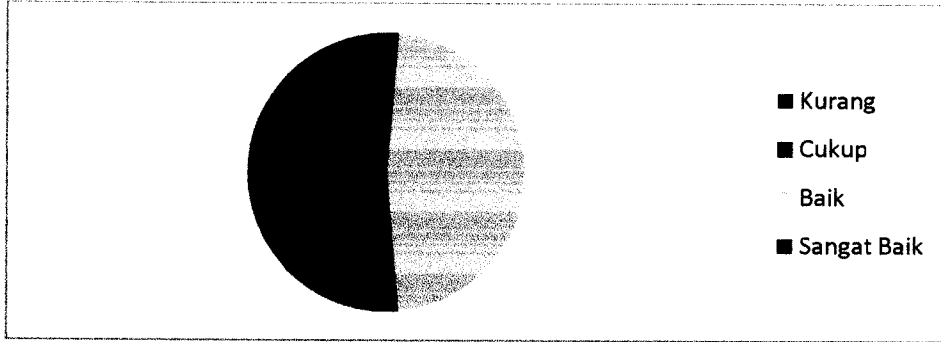
Jl. Jenderal Sudirman No. 183

Telp : (0234) 272309 Fax. (0234) 276404

Website : www.pn-indramayu.go.id

Email: pengadilan.negeri.indramayu@gmail.com

7. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

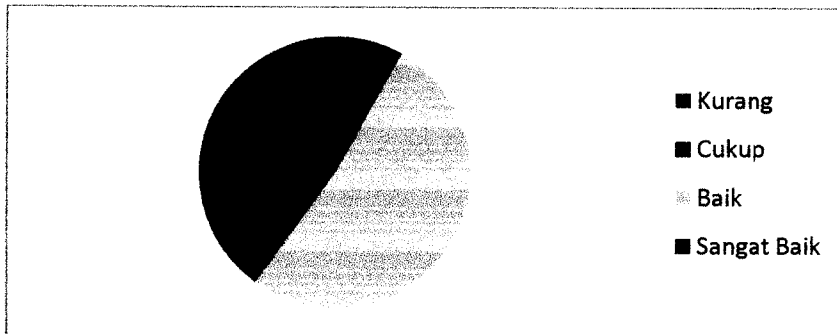


Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut :

- Sangat Baik, sebanyak 51.3 %
- Baik, sebanyak 47.3 %
- Cukup, sebanyak 1.3 %
- Kurang, sebanyak 0 %

8. Pelaksanaan maklumat pelayanan / janji layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara layanan



Keterangan :

Bahwa dari hasil survey dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 150 lembar diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap pelaksanaan maklumat pelayanan / janji layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara layanan, sebagai berikut :

- Sangat Baik, sebanyak 40 %
- Baik, sebanyak 52 %
- Cukup, sebanyak 8 %
- Kurang, sebanyak 0 %

