

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI BANGIL KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014



**PENGADILAN NEGERI BANGIL KELAS II
SEPTEMBER 2016**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

DI PENGADILAN NEGERI BANGIL KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Bangil

Management Reprntative,

Ketua Tim Survei,

YAMTO SUSENA, S.H., M.H.
NIP. 19670112 199603 1 001

IDA SULISTYAWATI, S.H.
NIP. 19620520 198302 2 002

Ketua Pengadilan Negeri Bangil,

DR. GUTIARSO, S.H., M.H.
NIP. 19660508 199212 1 001

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 Bangil Kelas II mengadakan survei ini. 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 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 Bangil Kelas II, 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 Bangil Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Bangil Kelas II.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bangil, September 2016

TIM SURVEI

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A.....	Lata
r Belakang.....	1
B.....	Tuju
an dan Sasaran.....	2
C.....	Ren
cana Kerja Pelaksanaan.....	2
D.	Tah
apan Pelaksanaan	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A.....	Met
ode Survei.....	4
B.....	Tek
nik Pengumpulan Data	4
C.....	Vari
abel Pengukuran IKM.....	4
D.	Teh
nik Analisa Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A.....	Um
ur.....	7
B.....	Jeni
s Kelamin	7
C.....	Pen
idikan Terakhir	8
D.	Pek
erjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	

(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	9
A.....	Pers
yaratan	10
B.....	Pros
edur	11
C.....	Wak
tu Pelayanan	12
D.	Biay
a/Tarif.....	13
E.	Prod
uk Spesifikasi Jenis Pelayana	14
F.	Kom
petensi Pelaksana	15
G.	Kom
petensi Hakim	16
H.	Peril
aku Pelaksana	17
I.....	Mak
lumat Pelayanan	18
J.....	Sara
na dan Prasarana	19
K.....	Pen
anganan Pengaduan, Saran dan Masukan	20
L.	Keb
ersihan dan Kenyamanan	21
M.....	Info
rmasi Awal	22
N.	Hasi
I Survei Kualitatif.....	23
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	26
A.....	Kesi
mpulan	26
B.....	Rek
omendasi	26
RUJUKAN	27
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1	Kategori Mutu Pelayanan.....
2	Responden Menurut Karakteristik Umur.....
3	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....
4	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....
5	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....
6	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Bangil Kelas II.....
7	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Persyaratan.....
8	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Prosedur
9	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Waktu Pelayanan.....
10	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Biaya/Tarif.....
11	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Produk Spisifikasi Jenis Layanan.....
12	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.....
13	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Kompetensi Hakim.....
14	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana.....
15	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan.....
16	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....
17	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....
18	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Kebersihan dan Kenyamanan.....
19	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Informasi Awal.....

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Persyaratan	
2	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Prosedur	
3	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Waktu Pelayanan.....	
4	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Biaya/Tarif.....	
5	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Produk Spisifikasi Jenis Layanan.....	
6	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	
7	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Kompetensi Hakim.....	
8	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	
9	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan.....	
10	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	
11	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
12	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Kebersihan dan Kenyamanan.....	
13	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bangil Kelas II Ruang Lingkup Informasi Awal	

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 akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang 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 diluar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. 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 daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan

keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

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 Bangil 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

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bangil. Adapun sasaran-sasaran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bangil ini dilaksanakan pada Bulan September 2016.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bangil, 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.
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 analisa data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisa 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 dianalisa 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 Bangil, antara lain: pencari keadilan, Polisi, Jaksa dan Advokat. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban 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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah angka 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 antar 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. Kompetensi Hakim

Kompetensi Hakim adalah profesionalisme yang harus dimiliki oleh para Hakim.

8. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

9. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

10. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang telah disediakan di Pengadilan Negeri Bangil Kelas II.

11. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

12. Kebersihan dan Kenyamanan

Kebersihan dan Kenyamanan adalah terpeliharanya ketertiban dan kepatuhan dalam menjaga lingkungan.

13. Informasi Awal

Informasi awal adalah petunjuk yang dapat membantu untuk mengetahui proses peradilan yang meliputi informasi dari Petugas, Web, Sistem Informasi Penelusuran Perkara, Banner.

D. Teknik Analisis Data

Analisa data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bangil ini digunakan analisa statistik deskriptif.

Ketigabelas lingkup tersebut diatas selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 13 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert. Dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Nomor Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A. (sangat baik)	81,26 – 100	3,26 – 4,00
2	B. (baik)	62,51 – 81,26	2,51 – 3,25
3	C. (kurang baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4	D. (tidak baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	20 - 30	22	22%
2	31 - 40	38	38%
3	41 - 50	22	22%
4	51 - 60	13	13%
5	61>	2	2%
6	Tidak mencantumkan usia	3	3%
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 Tahun (38%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	66	66%
2	Perempuan	34	34%
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	-
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (66%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	-	0%
2	Sekolah Dasar	1	1%
3	SMP/SLTP	2	2%
4	SMA/SLTA	40	40%
5	Diploma	6	6%
6	Sarjana	31	31%
7	Pasca Sarjana	13	13%
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	7	7%
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA/SLTA dan Sarjana masing-masing sebanyak 40 orang dan 31 orang (71%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	9	9%
2	TNI/POLRI	4	4%
3	Pegawai swasta	33	33%
4	Wiraswasta	13	13%
5	Petani/Nelayan	1	1%
6	Pedagang	4	4%
7	Pelajar/Mahasiswa	8	8%
8	Lainnya	20	20%
9	Tidak mencantumkan profesi	8	8%
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama pegawai swasta (33%).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Bangil Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Bangil Kelas II sebesar **69,67%** berada pada kategori **“BAIK”** (pada interval **62,51 s/d 81,25**) adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Bangil Kelas II yang telah ditetapkan sebesar **70%** hasil tersebut **masih berada dibawah sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Bangil Kelas II.**

Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari tigabelas ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis ketigabelas ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Di Pengadilan Negeri Bangil Kelas II

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	2,94	Mudah	9
2	Prosedur	3,01	Sangat Baik	13
3	Waktu Pelayanan	2,71	Cepat	2
4	Biaya/Tarif	2,71	Murah	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,76	Memuaskan	3
6	Kompetensi Pelaksana	2,96	Baik	10
7	Kompetensi Hakim	2,99	Baik	11
8	Perilaku Pelaksana	2,83	Cepat	5
9	Maklumat Pelayanan	2,87	Baik	7
10	Sarana dan prasarana	2,88	Baik	8
11	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,86	Baik	6
12	Kebersihan dan Kenyamanan	2,80	Nyaman	4
13	Informasi Awal	3,00	Membantu	12

A. Persyaratan

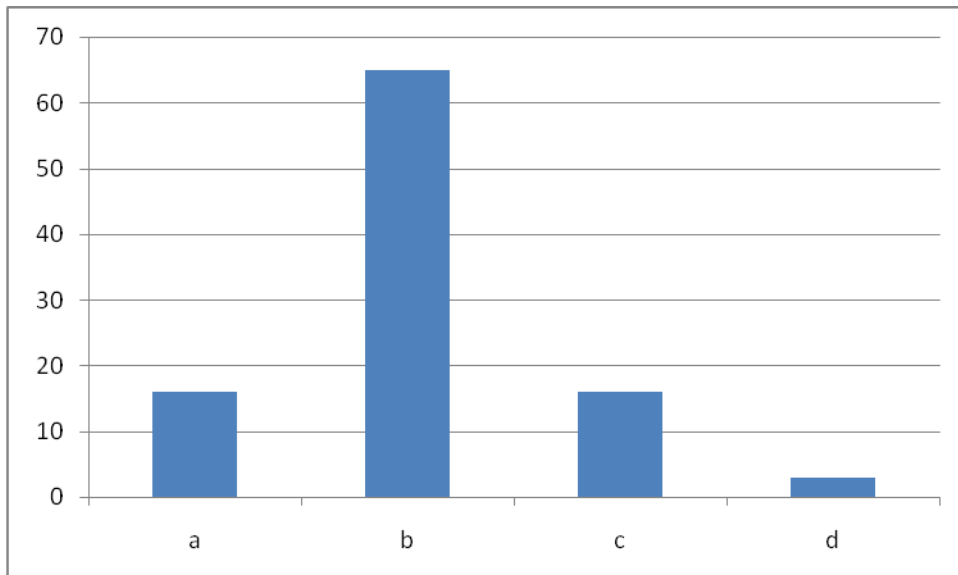
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2.94 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori "MUDAH". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori mudah.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	a. Sangat Mudah	4	16	16
2	b. Mudah	3	65	65
3	c. Kurang Mudah	2	16	16
4	d. Tidak Mudah	1	3	3
	Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 1
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Persyaratan

B. Prosedur

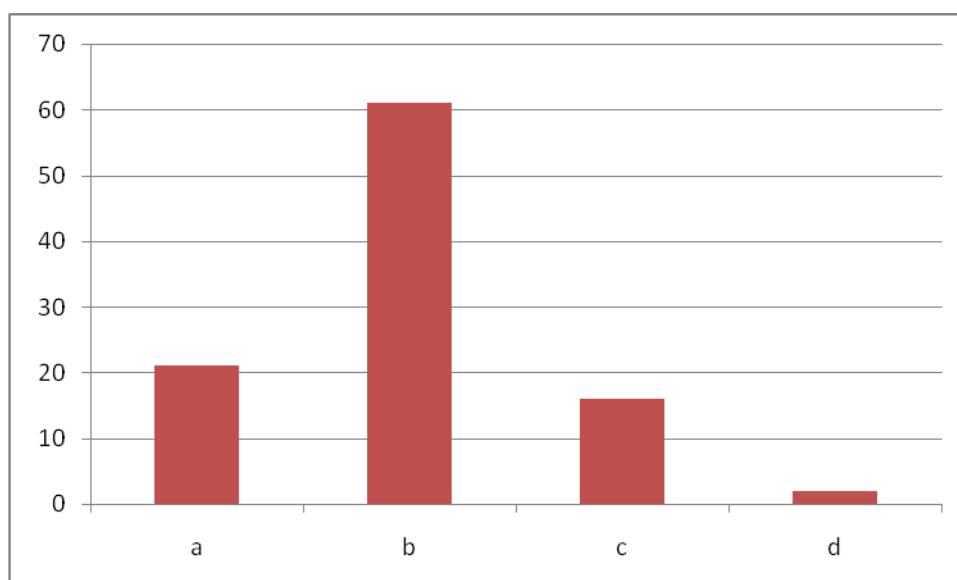
Prosedur adalah tata-cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,01 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori 'BAIK'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	a. Sangat Baik	4	21	21
2	b. Baik	3	61	61
3	c. Cukup Baik	2	16	16
4	d. Tidak Baik	1	2	2
	Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 2
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Prosedur

C. Waktu Pelayanan

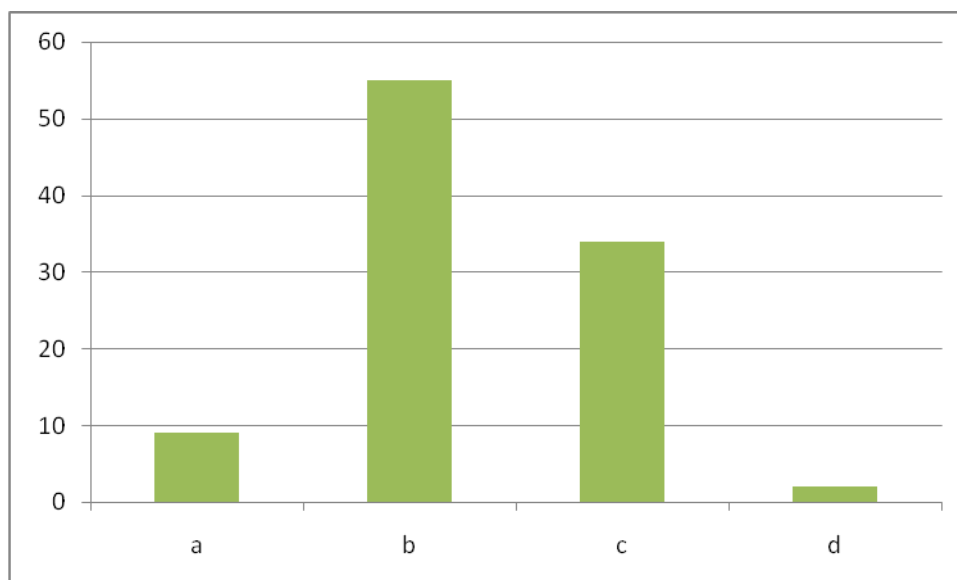
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,71 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori 'CEPAT'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori cepat.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	9	9
2	Cepat	3	55	55
3	Cukup Cepat	2	34	34
4	Lambat/Lama	1	2	2
	Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 3
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

D. Biaya/tarif

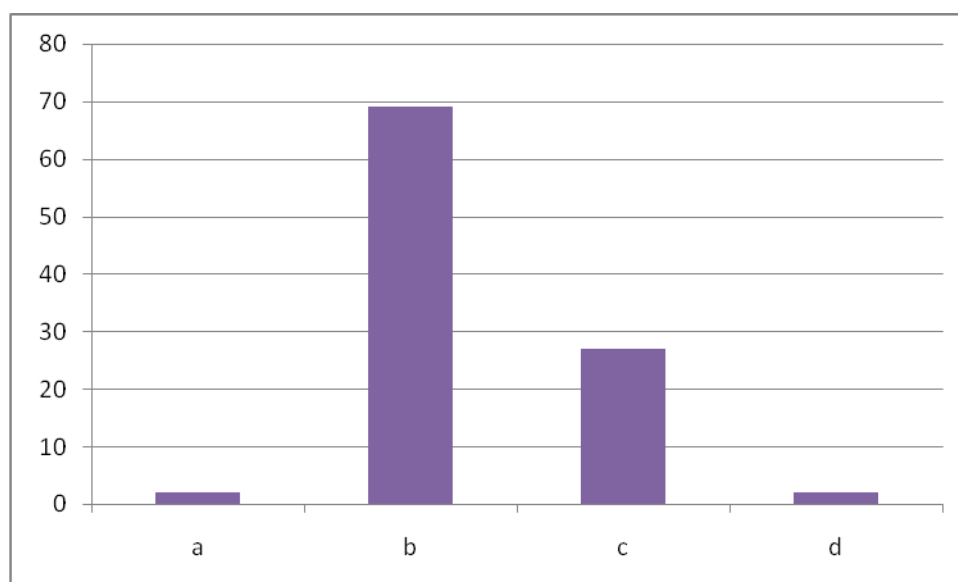
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2.71 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori 'MURAH'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori murah.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Murah	4	2	2
2	Murah	3	69	69
3	Cukup Murah	2	27	27
4	Mahal	1	2	2
	Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 4
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

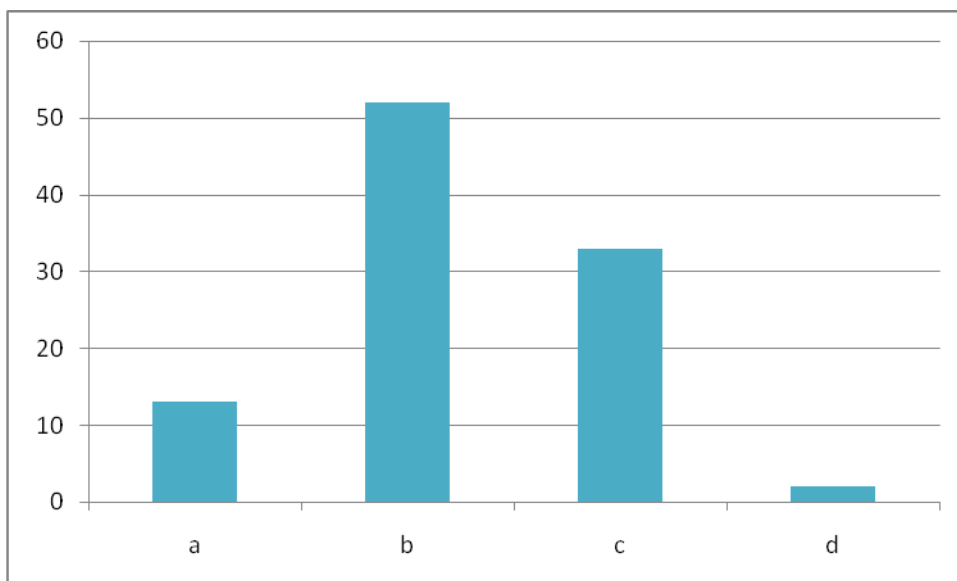
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,76 berada pada interval skor 2,51 s/d 3.25 kategori ‘MEMUASKAN’. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori memuaskan.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Memuaskan	4	13	13
2	Memuaskan	3	52	52
3	Cukup Memuaskan	2	33	33
4	Tidak Memuaskan	1	2	2
	Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 5
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II

Ruang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

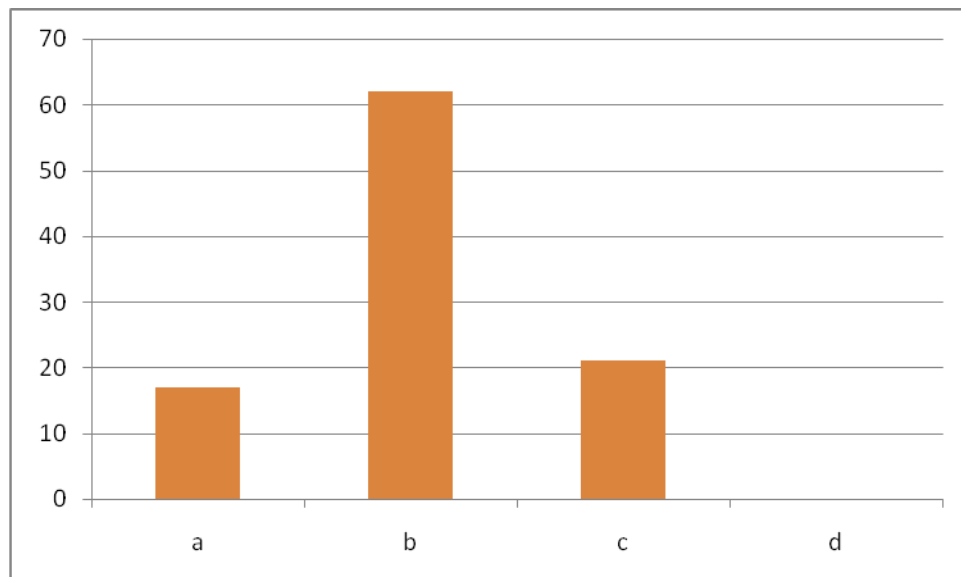
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,96 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	17	17
2	Baik	3	62	62
3	Cukup Baik	2	21	21
4	Tidak Baik	1	0	0
	Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

G. Kompetensi Hakim

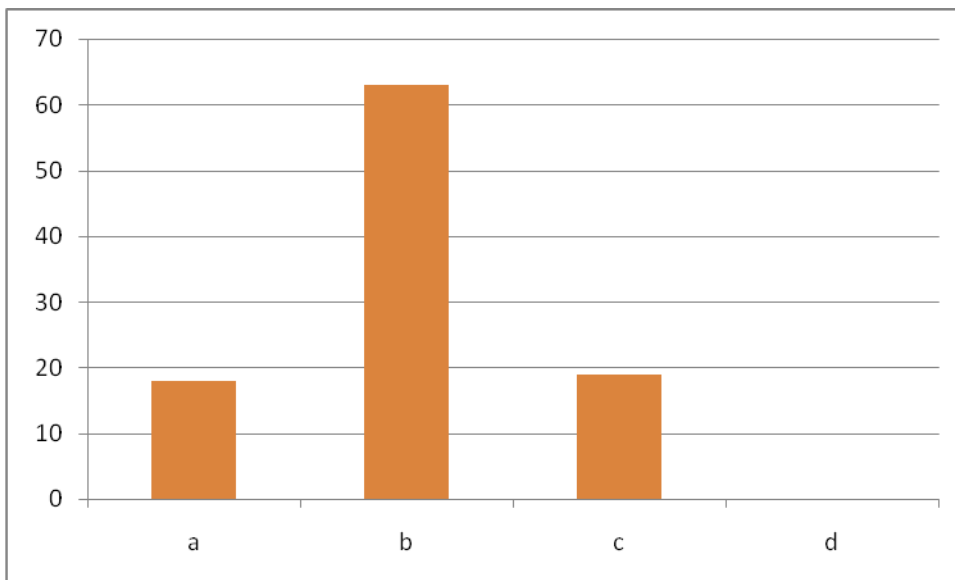
Kompetensi Hakim adalah profesionalisme yang harus dimiliki oleh para Hakim. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,99 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi Hakim berada pada kategori 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 Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Kompetensi Hakim

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	18	18
2	Baik	3	63	63
3	Cukup Baik	2	19	19
4	Tidak Baik	1	0	0
	Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Kompetensi Hakim

H. Perilaku Pelaksana

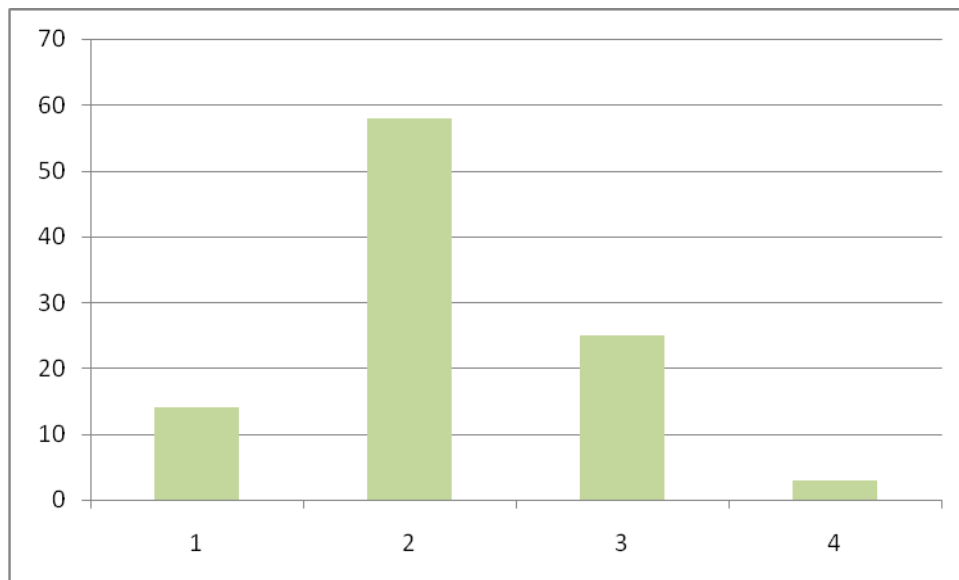
perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,83 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "CEPAT". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori cepat.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	14	14
2	Cepat	3	58	58
3	Cukup Cepat	2	25	25
4	Tidak Cepat	1	3	3
	Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

I. Maklumat Pelayanan

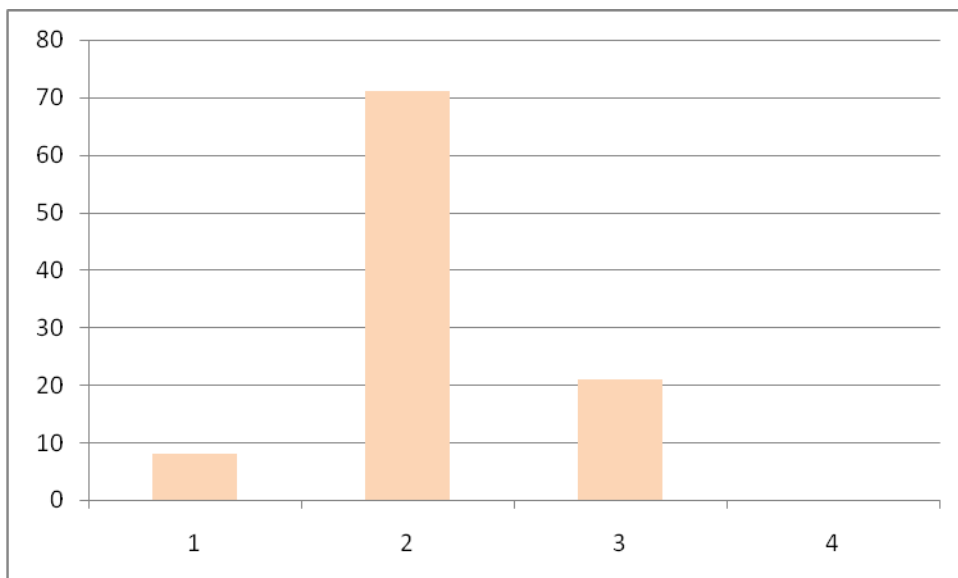
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajipan penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,87 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup maklumat pelayanan 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 Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	8	8
2	Baik	3	71	71
3	Cukup Baik	2	21	21
4	Tidak Baik	1	0	0
	Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II

Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

J. Sarana dan Prasarana

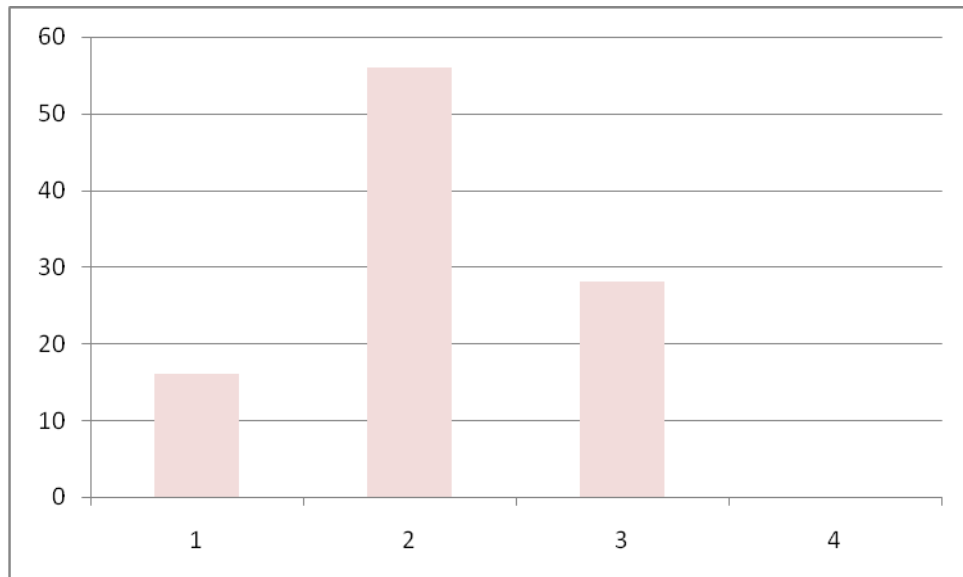
Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang telah disediakan di Pengadilan Negeri Bangil Kelas II. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,88 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori 'BAIK'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	16	16
2	Baik	3	56	56
3	Cukup Baik	2	28	28
4	Tidak Baik	1	0	0
	Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 10
Kepercayaan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

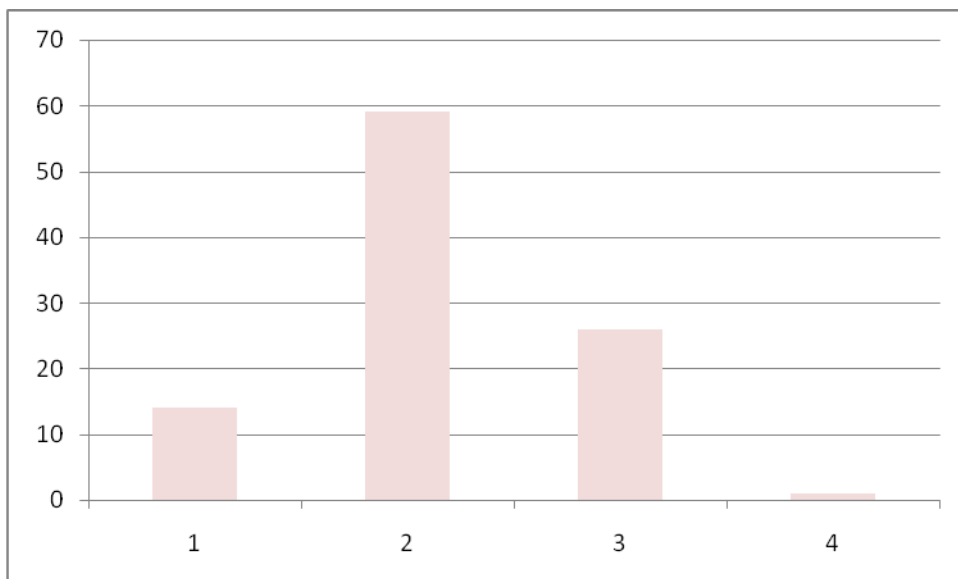
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,86 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori 'BAIK'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	14	14
2	Baik	3	59	59
3	Cukup Baik	2	26	26
4	Tidak Baik	1	1	1
	Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II

Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

L. Kebersihan dan Kenyamanan

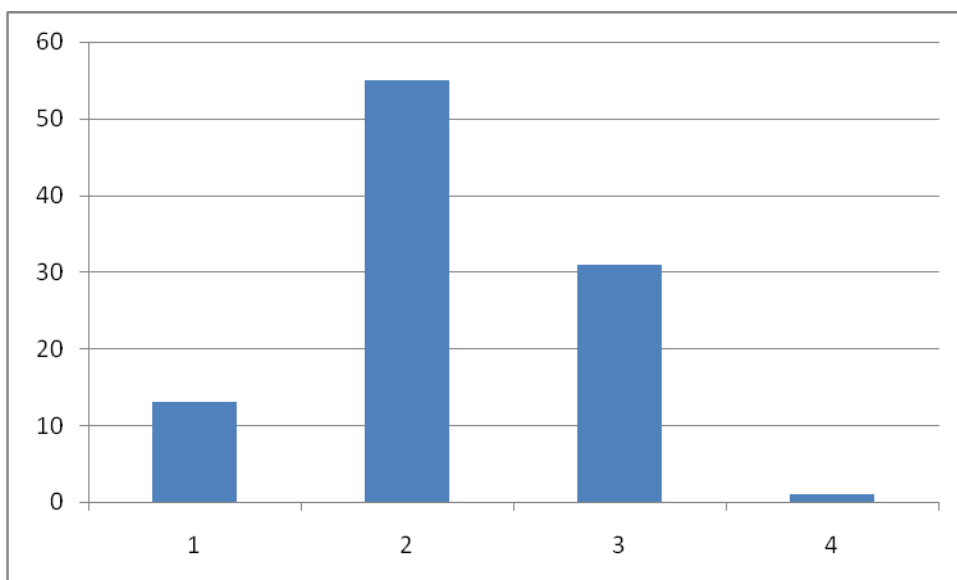
Kebersihan dan kenyamanan adalah terpeliharanya ketertiban dan kepatuhan dalam menjaga lingkungan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,80 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori 'NYAMAN'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup kebersihan dan kenyamanan masukan berada pada kategori nyaman.

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 Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Kebersihan dan Kenyamanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Nyaman	4	13	13
2	Nyaman	3	55	55
3	Cukup Nyaman	2	31	31
4	Tidak Nyaman	1	1	1
	Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Kebersihan dan Kenyamanan

M. Informasi Awal

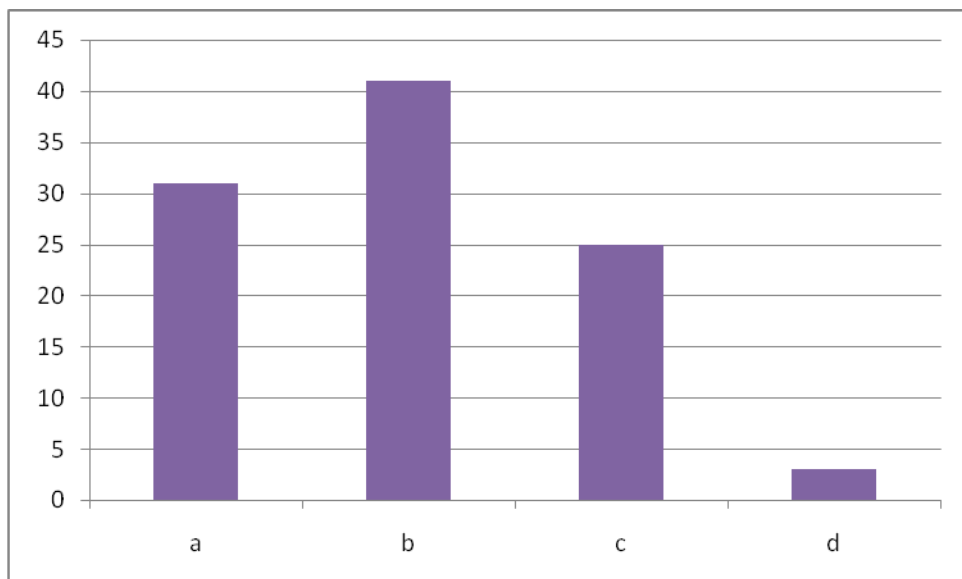
Informasi awal adalah petunjuk yang dapat membantu untuk mengetahui proses peradilan yang meliputi informasi dari Petugas, Web, Sistem Informasi Penelusuran Perkara, Banner. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,00 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori 'MEMBANTU'. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup informasi awal berada pada kategori membantu.

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

Tabel 17
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II
Ruang Lingkup Informasi Awal

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Nyaman	4	31	31
2	Nyaman	3	41	41
3	Cukup Nyaman	2	25	25
4	Tidak Nyaman	1	3	3
	Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Bangil Kelas II

N. Hasil Survey 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 Bangil Kelas II, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Pelayanan baik
2. Dalam penyelesaian perkara baik perdata maupun pidana harap untungkan kalangan bawah
3. Untuk pelayanan pada masyarakat lebih ditingkatkan lagi
4. Untuk pelayanan informasi perlu ditingkatkan karena masih belum maksimal dalam pelayanan pada masyarakat
5. Jadikan yang lebih baik lagi
6. Selalu lebih ditingkatkan
7. Agar pelayanan semua kepentingan tentang pengaduan keadilan diberikan yang sebaik-baiknya sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat banyak
8. Ruang tunggu sebaiknya ber-AC, kebersihan kamar mandi ditingkatkan lagi
9. Harus membela yang benar jangan memihak sebelah mata itu aja yang bisa disampaikan
10. Terima kasih atas perubahan di PN Bangil
11. Teruskan dan tingkatkan pelayanan
12. Lebih ditingkatkan kebersihan
13. Proses pelaksanaan persidangan lebih tepat waktu
14. Mohon ditingkatkan kebersihan di PN Bangil
15. Mebeler sudah lama perlu adanya peremajaan untuk meja kursi ditiap ruangan
16. Perlu kenyamanan dan singkat pengurusan
17. Semakin meningkatkan pelayanan dengan baik
18. Tingkatkan terus kinerja yang sudah berjalan, jadikan orang yang amanah dalam tugas dan kewajiban sebagai aparat negara
19. Terutama masalah pelayanan (jasa) jangan dipersulit dalam pengurusan administrasi bagi orang yang tidak mampu
20. Tingkatkan kinerja dengan maksimal, semoga sukses
21. Perlu peningkatan

22. Tingkatkan prestasi kerja yang telah dicapai
23. Lebih cepat lagi cara melayani, tapi bagi kami PN Bangil adalah sebuah kebanggaan yang sangat baik
24. Prasarana informasi di kantor PN Bangil masih kurang nyaman
25. Perlu ditingkatkan lagi sarana dan prasarana di kantor PN Bangil
26. Peningkatan kebersihan kamar mandi
27. Sarana dan prasarana yang ada harus dipertahankan, kebagusan terutama kualitas
28. Untuk ditingkat pelayanan dan prosedur berperkara di PN Bangil
29. Ditingkatkan lagi pelayanan yang efisien
30. Harapannya semoga PN Bangil tetap memberikan pelayanan yang baik dan lingkungan kantor yang bersih dan nyaman
31. Untuk kecepatan dalam memberikan pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi
32. Kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi
33. Mohon ditingkatkan pelayanan informasi
34. Perlu ada peningkatan kualitas pelayanannya
35. Apa yang sudah baik tolong dipertahankan
36. Abdi negara yang bertanggung jawab dan bertaqwa
37. Jadikan abdi negara yang profesional dan bertaqwa, penghijauan kurang, halaman depan gersang
38. Kantin representatif
39. Terkait akurasi waktu
40. Saya rasa sudah cukup memenuhi standar kualitas dan pelayanan yang baik
41. Diusahakan disetiap ruang sidang memakai CCTV guna arsip persidangan dan pengawasan
42. Perbaiki kantin
43. Ditingkatkan lagi
44. Peningkatan sarana dalam ruangan persidangan agar menggunakan mikrofon/pengeras suara agar para pihak dapat mendengar jelas dalam proses persidangan
45. Secara keseluruhan sudah baik mohon untuk ditingkatkan lagi
46. Jadwal sidang perdata kalau bisa diusahakan pagi hari dan sidang pidana siang diatas jam 12.00 wib

47. Agar dibuat smoking area yang layak lengkap sound system untuk panggilan sidang
48. Jam persidangan semoga seterusnya dapat berjalan dengan baik sesuai dengan jam kerja harian mulai jam 09.00 wib sudah mulai
49. Kebersihan toilet ditingkatkan
50. Ruang tunggu dan fasilitas umum kurang, termasuk parkir
51. Kurangnya SDM sehingga saya secara pribadi melihat kasihan kekurangan petugas dalam pembagian tugas ditiap-tiap bidang perkara
52. Pada dasarnya secara keseluruhan baik itu pelayanan maupun respon daripada pegawai PN sudah baik tinggal ditingkatkan lagi aja
53. Perluasan lahan parkir, update data perkara dan web PN Bangil
54. Kantin untuk diperbaiki, agar lebih nyaman, bersih dan menyenangkan, untuk yang lain-lain cukup bagus di PN Bangil
55. Ada ruang tersendiri (aula) untuk orang yang akan sidang (tilang) agar tidak menempati di jalan dan depan ruangan biar kelihatan rapi
56. Lebih ditingkatkan dan pelayanan yang lebih baik
57. Lebih ditingkatkan lagi untuk menjadi lebih baik lagi
58. Sudah cukup baik
59. Mengenai sarana dan pelayanan secara umum sudah memuaskan, mohon untuk fasilitas umum seperti tempat duduk mohon diperbanyak
60. Pelayanan harus ditingkatkan
61. Tingkatkan kinerja yang telah berjalan, penghijauan halaman kurang/gersang
62. Pelayanan di PN Bangil sudah lumayan baik, tapi masih perlu ditingkatkan
63. Banyak yang harus dibenahi, tingkatkan pelayanan masyarakat
64. Pelayanan kepada masyarakat lebih ditingkatkan lagi untuk kedepannya
65. Pertahankan dan tingkatkan pelayanan terutama kualitas pelayanan
66. Kita mengharap kerja sama yang baik, antara Polisi, Kejaksaan dan Pengadilan

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bangil Kelas II sebesar **69,67** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori MUDAH
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori BAIK
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori CEPAT
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori MURAH
5. Produk Spisifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori MEMUASKAN
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori BAIK
7. Kompetensi Hakim Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori BAIK
8. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori CEPAT
9. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori BAIK
10. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori BAIK
11. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori BAIK
12. Kebersihan dan Kenyamanan di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori NYAMAN
13. Informasi Awal di Pengadilan Negeri Bangil berada pada kategori MEMBANTU

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bangil Kelas II berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Prosedur” disusul ruang lingkup “Informasi Awal” dan ruang lingkup “Kompetensi Hakim”

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Bangil Kelas II hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup,

“biaya/tarif”, ruang lingkup “waktu pelayanan”, dan ruang lingkup “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan” serta ruang lingkup “Kebersihan dan Kenyamanan”.

Berdasarkan hasil survei ini, keempat ruang lingkup tersebut berada pada kategori kurang baik dan baik.

Ruang lingkup yang lain, seperti spesifikasi jenis pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, prosedur perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana juga perlu ditingkatkan.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti
2. Untuk Bagian Umum
3. Untuk Bagian Perdata
4. Untuk Bagian Hukum
5. Untuk Bagian Pidana

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 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.