

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SOLOK

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



PENGADILAN NEGERI SOLOK KELAS II

JULI 2021

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SOLOK****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**Disahkan di Solok
Pada Hari Senin, 5 Juli 2021

Management Representative

Ketua Tim Survei,

WINI NOVIARINI, S.H., M.H.
NIP. 19771228 200212 2 002ADRI, S.H.
NIP. 19940403 201712 1 006

Ketua Pengadilan Negeri Solok,

NOVRIDA DIANSARI, S.H.
NIP. 19781108 200112 2 004

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 Kelas II Solok mengadakan survei ini. 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 menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Solok 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 Solok Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Solok Kelas II.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Solok, 5 Juli 2020

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
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	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	9
A. Persyaratan	10
B. Prosedur	11
C. Waktu Pelayanan	12
D. Biaya/Tarif	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
F. Kompetensi Pelaksana	15
G. Perilaku Pelaksana	16
H. Maklumat Pelayanan	17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	24
A. Kesimpulan.....	24
B. Rekomendasi	25
 RUJUKAN	 26
LAMPIRAN-LAMPIRAN	27

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1	Kategori Mutu Pelayanan	6
2	Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
5	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
6	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Kelas II Solok	10
7	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup Persyaratan	11
8	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur	12
9	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	13
10	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
11	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	16
12	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	17
13	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	18
14	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	19
15	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	20

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Persyaratan	11
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur	12
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	13
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	15
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	16
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	17
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	18
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	19
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	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 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 di luar 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 aparat 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 Solok Kelas II 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 Solok. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/ survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Solok Kelas II ini dilaksanakan pada bulan Juli 2021.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Solok Kelas II, 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 form kuesioner online, yang dibuat 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 menyiapkan kuesioner yang telah disusun ke dalam *kiosk* dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Tim Survei mengarahkan setiap penerima layanan Pengadilan untuk mengisi survey secara online di kiosk.
6. Petugas survey membuat rekapitulasi data survey dan menyerahkannya kepada Tim survei.
7. Tim survei memeriksa hasil rekapitulasi data, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data.
8. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
9. 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 Solok, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. 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 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 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 pemberian penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan 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. Maklumat Pelayanan

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Solok Kelas II ini digunakan analisis statistik deskriptif.

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

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	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	31	31 %
2	31-50	45	45 %
3	51-60	15	15 %
4	61>	7	8 %
5	Tidak Mencantumkan Usia	2	2 %
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-50 tahun (45 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	60	60 %
2	Perempuan	40	40 %
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki (60 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	1	1 %
2	SD	2	2 %
3	SLTP/SMP	1	1 %
4	SLTA/SMA	39	39 %
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	7	7 %
6	Sarjana (S1)	44	44 %
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	6	6 %
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 44 orang (44 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5.

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	12	12 %
2	TNI/POLRI	7	7 %
3	Advokat	15	15 %
4	Pegawai Swasta	11	11 %
5	Wiraswasta	6	6 %
6	Petani/ Pedagang	1	1 %
7	Lainnya	48	48 %
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lain-lain sebanyak 48 orang (48 %).

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 Solok Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Solok sebesar **87,67 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s.d. 100). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Solok Kelas II yang telah ditetapkan sebesar **90 %** Hasil tersebut masih berada di bawah sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Solok Kelas II.

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

Tabel 6.
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Solok Kelas II

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,45	Sangat Baik	7
2.	Prosedur	3,48	Sangat Baik	5
3.	Waktu Pelayanan	3,32	Sangat Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,87	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	Sangat Baik	8
6.	Kompetensi Pelaksana	3,51	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,52	Sangat Baik	2
8.	Maklumat Pelayanan	3,48	Sangat Baik	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	Sangat Baik	4

A. Persyaratan

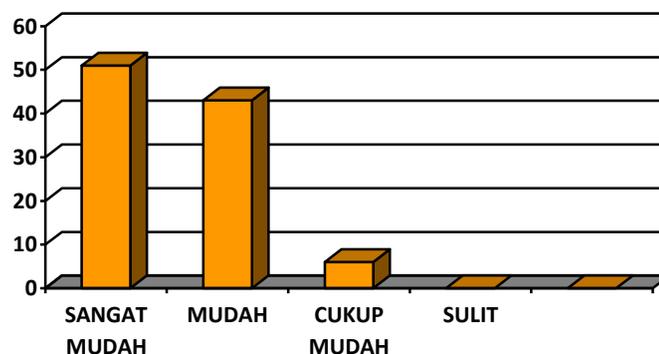
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,45 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	51	51 %
2.	Mudah	3	43	43 %
3.	Cukup Mudah	2	6	6 %
4.	Sulit	1	-	-
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok 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 rerata skor sebesar 3,48 berada pada interval skor 3,26 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 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	51	51 %
2.	Baik	3	46	46 %
3.	Cukup Baik	2	3	3 %
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

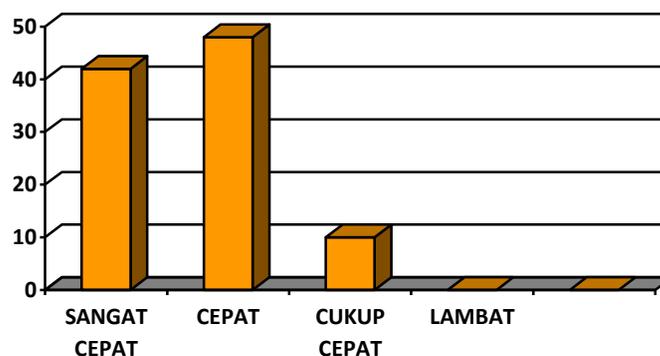
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,32 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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 Solok Kelas II
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	42	42 %
2.	Cepat	3	48	48 %
3.	Cukup Cepat	2	10	10 %
4.	Lambat/Lama	1	0	0 %
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/ Tarif

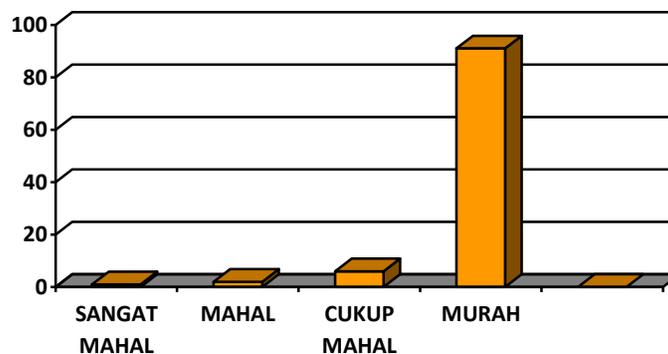
Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,87 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik.

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 Solok Kelas II
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mahal	1	1	1 %
2.	Mahal	2	2	2 %
3.	Cukup Mahal	3	6	6 %
4.	Murah	4	91	91 %
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

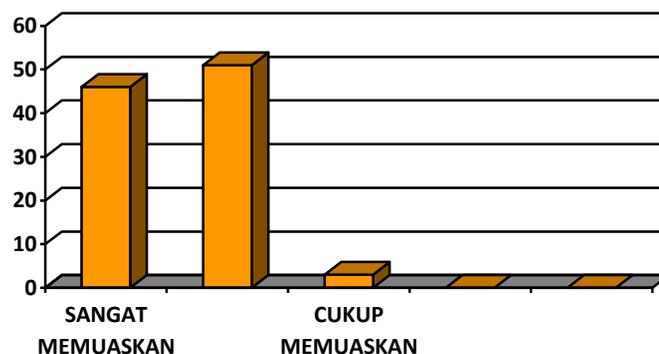
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,43 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 11.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	46	46 %
2.	Memuaskan	3	51	51 %
3.	Cukup Memuaskan	2	3	3 %
4.	Tidak Memuaskan	1	-	-
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II

Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

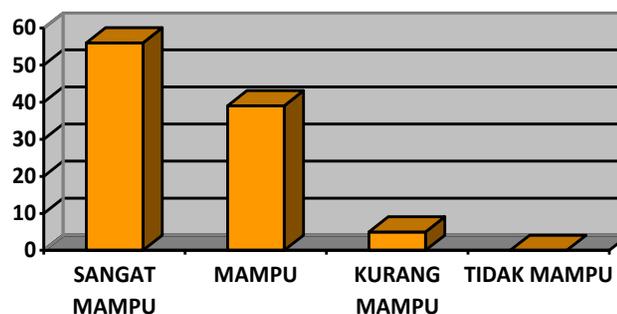
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,51 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 12.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mampu	4	56	56 %
2.	Mampu	3	39	39 %
3.	Kurang Mampu	2	5	5 %
4.	Tidak Mampu	1	-	-
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,52 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada sangat baik.

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

Tabel 13.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	54	54 %
2.	Baik	3	44	44 %
3.	Cukup Baik	2	2	2 %
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

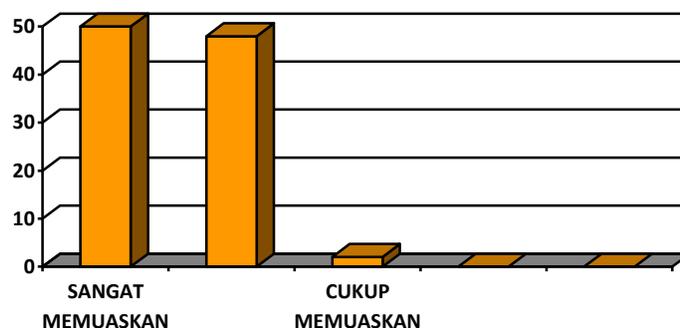
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,48 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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 14.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	50	50 %
2.	Memuaskan	3	48	48 %
3.	Cukup Memuaskan	2	2	2 %
4.	Tidak Memuaskan	1	-	-
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

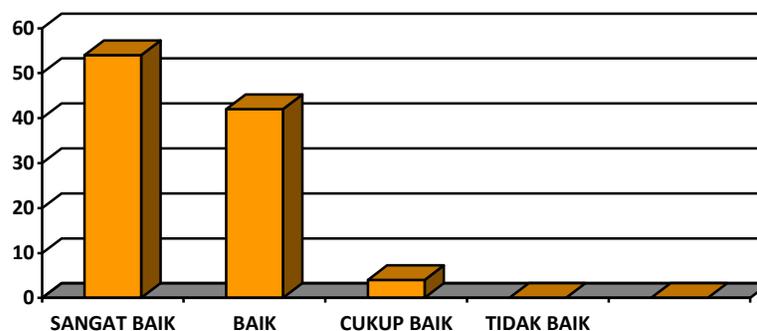
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,50 berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat 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 Solok Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	54	54 %
2.	Baik	3	42	42 %
3.	Cukup Baik	2	4	4 %
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Solok Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. 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 Solok Kelas II, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Sidang lebih awal.
2. Tetap jadi tercepat dalam pelayanan masyarakat.
3. Agar ditingkatkan pelayanan publik sehingga masyarakat merasa senang dan nyaman.
4. Agar dalam pelaksanaan sidang jangan sering ditunda dan diundur, dalam pengurusan surat dan lainnya jangan di pungut biaya sepeser pun kecuali sesuai PNBP/ sesuai aturan ketetapan, jangan sekali-kali menerima suap.
5. Persyaratan dan pengurusan pelayanan maupun administrasi lebih dipermudah.
6. Jangka waktu pelayanan yang untuk menyelesaikan proses agar tidak lama, dan dipermudah/ tidak dipersulit.
7. Perlu ditambah papan informasi pada pintu masuk untuk mempermudah masyarakat yang berurusan di kantor Pengadilan Negeri Solok.
8. Mohon dalam proses pelaksanaan sidang agar lebih ditertibkan lagi dalam hal jam pelaksanaan, mohon untuk tempat duduk untuk yang mengikuti sidang agar diperbanyak, dan kalau bisa untuk saksi-saksi agar disediakan tempat tersendiri untuk mempermudah mencari dan menghindari sesuatu hal berkenaan dengan keluarga tersangka yang hadir, untuk keamanan agar diperketat lagi, khususnya ruang sel terdakwa yang biasanya dipenuhi oleh keluarga terdakwa karena sudah disediakan jam besuk di Instansi lain, untuk menghindari kesan tidak teratur.
9. Untuk kasus persidangan agar tidak ditunda-tunda dalam pelaksanaannya karena dapat menghambat pekerjaan yang lain.

10. Dalam pelayanan publik agar lebih humanis dan untuk denah kantor di letakkan lebih kearah pintu masuk untuk lebih mempermudah masyarakat yang berurusan di kantor Pengadilan Negeri Solok Kelas II.
11. Setiap acara sidang perkara hendaklah tepat waktu yang sudah ditentukan sesuai dengan surat panggilan, pengajuan perkara-perkara perdata kalau bisa biaya perkara dihapus, pengajuan penyitaan barang bukti dapat dipercepat petugas selalu menyampaikan kata-kata pelayanan kami tidak dipungut biaya.
12. Agar jadwal persidangan bisa tepat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
13. Pelayanan terbaik di intansi adalah perbankan dalam melayani nasabah, upayakan pihak Pengadilan Negeri Solok Kelas II dalam memberikan pelayanan seperti perbankan dalam melayani pencari keadilan.
14. Hanya perlu meningkatkan pelayanan lebih aktif lagi guna kelangsungan dan kecepatan dalam proses penanganan.
15. Pelayanan kepada masyarakat memang baik lebih ditingkatkan lagi.
16. Perlu ditingkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat agar menjadi lebih baik.
17. Tingkatkan lagi pelayanannya.
18. Agar proses segera dipercepat.
19. Pertahankan pelayanan seperti ini, saya sebagai pengunjung tidak merasa risi/takut melihat pelayanan ini dan tindakan aparat di tempat.
20. Kalo bisa ditambah lagi senyum sapa salamnya.
21. Kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Solok Kelas II sudah bagus dengan begitu agar dipertahankan dan ditingkatkan supaya dinilai lebih baik lagi.
22. Keseluruhan sudah baik, untuk kedepan perlu dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik.
23. Agar sarana untuk pengunjung sidang seperti tempat sampah lebih banyak lagi dan sarana pendukung seperti bunga dan kebun agar ditata rapid dan diperindah.

24. Agar para pencari keadilan / tahanan / terdakwa lebih terpenting dari didahulukan pelayanannya diatas kepentingan golongan-golongan tertentu.
25. Pelayanan ditingkatkan.
26. Perlu ditingkatkan pelayanan di informasi kepada masyarakat tentang bagaimana Pengadilan Negeri Solok Kelas II menjadi Pengadilan yang bisa dijadikan tempat bagi masyarakat untuk berbagi dan mengadu serta mencari informasi demi maju dan berkembangnya peradilan untuk masyarakat, kalau bisa Posbankum diberi fasilitas yang memadai seperti pendingin ruangan dan alat kelengkapan secukupnya.
27. Jadwal persidangan tidak tertib mengecewakan pencari keadilan.
28. Ditingkatkan pelayanan untuk masyarakat yang benar-benar tidak mengerti masalah atau yang terkait perkara / kasus Hukum.
29. Bekerjalah dengan sungguh-sungguh hasil pasti baik.
30. Pastikan dalam penempatan papan pengumuman persyaratan yang akan diurus oleh masyarakat pada lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat/pengunjung di Pengadilan Negeri Solok Kelas II.
31. Maksimalkan terus pelayanan seperti yang saya sudah dilayani dalam berurusan dengan pengaduan kami di Pengadilan ini. Kami merasa nyaman dan dihormati dengan ramah dan baik.
32. Dalam melaksanakan sidang harus tepat waktu agar pengunjung sidang tidak lama menunggu.
33. Seringkali didalam menghadiri persidangan sangat lama sekali menunggu, sarannya dimudahkanlah biar tidak terlalu lama menunggu.
34. Terlalu lama menunggu sidang.
35. Untuk pelayanan berurusan agar bisa lebih dipercepat lagi.
36. Saya selaku warga masyarakat umum sekedar memberikan saran kalo bisa pelayanan untuk segala urusan bagi kami masyarakat kecil, tolong diperhatikan mengenai pelayanan tolong dipercepat waktunya, syarat-syarat yang kami ajukan tolong dipermudah karena kami bila mengajukan permohonan itu adalah hal yang sebenar-benarnya bukan atas dasar kebohongan kami jujur apa adanya, kalo bisa satu lagi saran dari saya

pribadi tolong di kantor pengadilan di jadikan kawasan tanpa rokok karena untuk kepentingan kesehatan seluruh anggota masyarakat sekiat dan terimakasih.

37. Bagian prosedur dibuat brosur tentang beberapa persyaratan dan dapat dimiliki para pengunjung Pengadilan Negeri Solok Kelas II.
38. Untuk jangka waktu pelayanan dari seluruh proses pelayanan agar bisa lebih dipercepat.
39. Agar pelayanan terhadap masyarakat lebih ditingkatkan, laksanakan tugas dengan baik dan sesuai prosedur.
40. Perilaku Pelaksana agar sikap petugas pelayanan lebih humanis terutama sapa salam kepada masyarakat, waktu pelayanan menurut saya dalam hal ini agar bisa lebih ditingkatkan untuk proses baik itu permintaan dari instansi lain.
41. Agar pelayanan lebih ditingkatkan guna kepercayaan terhadap Pengadilan Negeri Solok Kelas II lebih dipandang memuaskan, untuk pelayanan terhadap instansi maupun masyarakat kecil di tingkat tanpa memandang status sosial.
42. Kalau bisa pengeluaran penetapan dari pengadilan dipercepat.

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 Solok Kelas II sebesar **87,67** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Solok Kelas II, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**Biaya/tarif**" disusul ruang lingkup "**Perilaku Pelaksana**".

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Solok Kelas II, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Waktu Pelayanan**. Berdasarkan hasil survei ini, ruang lingkup tersebut berada pada kategori terendah walaupun dengan nilai Sangat Baik.

Ruang lingkup yang lain, seperti: **Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Biaya/ Tarif, Produk Spesifikasi Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Maklumat Pelayanan, Saran dan Masukan** juga perlu ditingkatkan

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 :
 - Perbaiki layanan meja informasi.
 - Petugas Security di lobby harus lebih ramah.
3. Untuk Bagian Perdata :
 - Untuk penentuan biaya perkara dan eksekusi agar lebih transparan.
 - Untuk biaya adm dibuat standar minimal dan maksimal.
4. Untuk Bagian Hukum :
 - Sebaiknya konten di web site diupdate.
5. Untuk bagian Pidana :
 - Untuk lebih mengawasi dan menjaga kekondusifan ruang sidang.
6. Untuk Petugas PTSP :
 - Untuk lebih sering berada di Meja PTSP dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

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 14 Tahun 2017 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.

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI SOLOK KELAS II
Jl. Lubuk Sikarah No. 32 Kota Solok

Section 1 of 2

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ✕ ⋮

PENGADILAN NEGERI SOLOK
Jl. Lubuk Sikarah No.32, Sinapa Piliang, Lubuk Sikarah, Kota Solok, Sumatera Barat 27317
(0755) 20153

IDENTITAS RESPONDEN

Description (optional)

Nama *

Short answer text

Instansi/ Perusahaan *

Short answer text

Umur Responden *

Short answer text

<p>Jenis Kelamin *</p> <p><input type="radio"/> Laki-laki</p> <p><input type="radio"/> Perempuan</p>
<p>Pendidikan Terakhir *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sekolah</p> <p><input type="radio"/> SD</p> <p><input type="radio"/> SMP</p> <p><input type="radio"/> SMA</p> <p><input type="radio"/> Diploma (D1/D2/D3/D4)</p> <p><input type="radio"/> Sarjana (S1)</p> <p><input type="radio"/> Pasca Sarjana (S2/S3)</p> <p><input type="radio"/> Other...</p>
<p>Pekerjaan Utama</p> <p><input type="radio"/> PNS</p> <p><input type="radio"/> TNI/Polri</p> <p><input type="radio"/> Wiraswasta</p> <p><input type="radio"/> Pegawai Swasta</p> <p><input type="radio"/> Petani/ Nelayan</p> <p><input type="radio"/> Advokat</p> <p><input type="radio"/> Lainnya</p> <p><input type="radio"/> Add option or add "Other"</p> <p>Required <input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>Jenis Layanan yang diterima *</p> <p>Short answer text</p> <p>.....</p>

Section 2 of 2

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Description (optional)

⋮

Bagaimana pendapat saudara tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Solok? *

Sangat Mudah

Mudah

Cukup Mudah

Sulit

Menurut Saudara bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Solok? *

Sangat Baik

Baik

Cukup Baik

Tidak Baik

Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Solok? *

Sangat Cepat

Cepat

Cukup Cepat

Lambat

Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Solok? *

- Sangat Cepat
- Cepat
- Cukup Cepat
- Lambat

Menurut Saudara, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh layanan di Pengadilan Negeri Solok?

- Sangat Mahal
- Mahal
- Cukup Mahal
- Murah

Menurut Saudara, bagaimana hasil pelayanan yang diterima saudara dari Pengadilan Negeri Solok sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan? *

- Sangat Memuaskan
- Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Tidak Memuaskan

Menurut Saudara, bagaimana kemampuan dan sikap para pegawai/petugas di Pengadilan Negeri Solok? *

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Kurang Baik

Bagaimana sikap petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan standar pelayanan Pengadilan Negeri Solok? *

- Sangat Memuaskan
- Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Tidak Memuaskan

Bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Solok Kelas II dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?

- Sangat Memuaskan
- Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Tidak Memuaskan

⋮

Menurut Saudara, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya * di Pengadilan Negeri Solok?

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Saran dan Kritik terhadap Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri Solok

Long answer text
.....

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PENGADILAN NEGERI SOLOK KELAS II

Jl. Lubuk Sikarah No 32 Kota Solok

Telp.(0755) 20153 Fax (0755) 325153

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	4	3	4	4	3	3	3	3	3	

18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	4	4	4	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	4	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	2	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	2	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3

42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
44	3	3	3	3	2	3	3	3	4	
45	2	3	2	4	3	4	3	3	4	
46	3	2	2	4	3	4	3	4	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
50	2	3	2	4	3	3	3	3	4	
51	3	3	2	4	3	4	3	3	3	
52	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	4	2	2	4	3	2	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
58	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	2	4	2	4	3	4	3	3	3	
61	2	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
65	3	3	3	4	3	4	4	4	3	

66	4	3	3	4	3	2	3	3	2
67	3	3	3	4	3	3	3	3	2
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4
69	3	4	3	4	3	4	2	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	2	3	4	2	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	2	4	3	2	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	3	3	4	3	3
79	3	3	2	4	3	3	2	2	2
80	3	2	3	4	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	2	3	3	4	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4
89	4	4	3	3	4	4	3	3	3

90	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
91	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
93	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
94	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
95	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
96	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
Jumlah										
NRR per RL	3.45	3.48	3.32	3.87	3.43	3.51	3.52	3.48	3.50	
NRR Tertimbang	0.38	0.39	0.37	0.43	0.38	0.39	0.39	0.39	0.39	3,51
IKM Unit Pelayanan										87,67

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN : 87,67
Kategori: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00	: 3,26 - 4,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25	: 2,51 - 3,25

C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50	: 1,76 - 2,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 1,75

Tabel
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:

87,67

Kategori:
SANGAT BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,56	Sangat Baik	7
2.	Prosedur	3,59	Sangat Baik	5
3.	Waktu Pelayanan	3,44	Sangat Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,59	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,60	Sangat Baik	8
6.	Kompetensi Pelaksana	3,55	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,62	Sangat Baik	2
8.	Maklumat Pelayanan	3,54	Sangat Baik	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,61	Sangat Baik	4