

LAPORAN HASIL

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI JEPARA

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



TRIWULAN 4

PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2023

**PENGADILAN NEGERI JEPARA
KABUPATEN JEPARA, JAWA TENGAH**

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DI PENGADILAN NEGERI JEPARA**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Jepara
Pada Hari Senin, 9 Januari 2024

Ketua Tim Survei,



Wisnu Prabawa Hadi, SH

Ketua Pengadilan Negeri Jepara,



Dr. Rightmen MS Situmorang, S.H. M.H.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Mahkamah Agung sangat membutuhkan informasi dari Pengadilan Negeri Jepara secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Jepara kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Jepara 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 meminta pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Jepara, 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, dapat dibunakan sebagai tolak ukur lembaga setingkat Mahkamah Agung serta jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Jepara untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Jepara.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jepara, 9 Januari 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I. PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang	5
B. Tujuan dan Sasaran	6
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	7
D. Tahapan Pelaksanaan	7
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	8
A. Teknik Pengumpulan Data	8
B. Variabel Pengukuran IKM	8
C. Teknik Analisis Data	9
BAB III. PROFIL RESPONDEN	10
A. Umur	10
B. Jenis Kelamin	10
C. Pendidikan Terakhir	11
D. Pekerjaan Utama	11
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	12
A. Persyaratan	13
B. Prosedur	13
C. Waktu Pelayanan	14
D. Biaya/Tarif	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	15
F. Kompetensi Pelaksana	16
G. Perilaku Pelaksana	16
H. Maklumat Pelayanan	17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17
J. Hasil Survei Kualitatif	18
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	20
A. Kesimpulan	20
B. Rekomendasi	20
LAMPIRAN-LAMPIRAN	21

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri Jepara 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.

Memberikan pelayanan khususnya dibidang hukum merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pengadilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi semakin rumit dan kompleks. Meskipun fungsi utama pengadilan 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 pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan instansi pemerintahan 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 aparaturnya pengadilan 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 pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Hal tersebut telah disadari oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI yang telah mencanangkan program akreditasi penjaminan

mutu di pengadilan seperti telah tertuang pada surat Surat Dirjen Badilum MA RI Nomor 136/DJU/OT01.3/1/2016 tanggal 18 Januari 2016 tentang Akreditasi di Lingkungan Badan Peradilan Umum dan dikaitkan dengan surat Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Tengah Nomor W12.U/216/Kp.07.01/1/2016 tanggal 20 Januari 2016 tentang penunjukan Pengadilan Negeri Jepara sebagai pilot proyek akreditasi penjaminan mutu di wilayah jawa tengah. Sebagai salah satu syarat untuk tercapainya akreditasi penjaminan mutu sebagai pengadilan yang berkualitas (ICPE) yaitu dengan mengadakan survei kepuasan masyarakat sebagai pedomannya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berkaitan dengan hal tersebut Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI menerbitkan Surat Nomor 520/DJU/PS02/4/2016 tanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nomor 608/DJU/PS02/5/2016 tanggal 1 Mei 2016 tentang hasil survei indeks kepuasan masyarakat. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

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 Jepara. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Jepara ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2023 – Desember 2023.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Jepara, 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawawan kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Jepara, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Variabel Pengukuran IKM

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

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan 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.

C. Teknik Analisis Data

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

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

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	30	29,41
2	29-39	34	33,33
3	40-49	22	21,57
4	50-59	9	8,82
5	60>	7	6,86
Jumlah		102	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak **34** orang (**33,33 %**)

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	52	50,98
2	Perempuan	50	49,01
Jumlah		102	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki laki sebanyak **52** orang (50,98 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	14	13,7

3	SMP	17	16,67
4	SLTA	39	38,2
5	Diploma	3	2,9
6	S1	28	27,4
7	Pasca Sarjana	1	0,98
Jumlah		102	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak **39** orang (**38,2 %**).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wirausaha	12	11,77
2	Swasta	14	13,7
3	Lainnya	62	60,78
4	PNS	5	4,90
5	TNI/POLRI	9	8,8
6	Tenaga Kontrak	0	0
Jumlah		102	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bekerja sebagai lain-lain sebanyak **62** orang (**60,78 %**).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 102 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Jepara dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Jepara sebesar **3,92 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 98,12 - 100,00).

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 PN Jepara

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,931	Sangat Baik	3
2.	Prosedur	3,912	Sangat Baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3,882	Sangat Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,922	Sangat Baik	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,941	Sangat Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,931	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,941	Sangat Baik	2
8.	Maklumat Pelayanan	3,892	Sangat Baik	8
+9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,971	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,931 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Jepara
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	100	100

2.	Mudah	3	0	0
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
		Jumlah	100	100,0

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,912 berada pada interval skor 3,53 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 PN Jepara
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	100	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
		Jumlah	100	100,0

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 3,882 berada pada interval skor 3,53 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 PN Jepara
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	100	100
2.	Cepat	3	0	0
3.	Cukup Cepat	2	0	0
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			100	100,0

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,922 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Jepara
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	100	100
2.	Murah	3	0	0
3.	Cukup Murah	2	0	0
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			100	100,0

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 3,941 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat 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 PN Jepara
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%

1.	Sangat Memuaskan	4	100	100
2.	Memuaskan	3	0	0
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			100	100,0

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 3,931 berada pada interval skor 3,53 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 PN Jepara
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	100	100
2.	Mampu	3	0	0
3.	Kurang Mampu	2	0	0
4.	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			100	100,0

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,941 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Jepara
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	100	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			100	100,0

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 3,892 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Jepara
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	100	100
2.	Memuaskan	3	0	0
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			100	100,0

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 3,971 berada pada interval skor 3,53 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 PN Jepara
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	100	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			100	100,0

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 PN Jepara, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Pelayanan kepada masyarakat sudah meningkat.
2. Pelayanan dan kinerja yang sudah baik ini agar menjadi lebih baik lagi.
3. Untuk lebih meningkatkan pelayanan tanpa harus melihat siapa dan dimana.
4. Sudah ada petugas keamanan yang bertugas di PN Jepara.
5. Telah disediakan colokan listrik untuk pengunjung sidang di semua ruang tunggu.
6. Lebih diperhatikan/ respon pada tamu/ pengunjung.
7. Ruang sidang sudah memadai sehingga pelayanan bisa lebih cepat.
8. Pelayanan sudah baik agar lebih ditingkatkan
9. Tingkatkan SDM untuk PN Jepara
10. sangat membantu dalam proses mediasi gugatan sudah bagus.
11. Pegawai yang cepat merespon keperluan pihak lain sudah bagus namun ditingkatkan lagi.
12. Tempatkan pegawai sesuai kemampuannya agar terwujud pelayanan prima.
13. Untuk semakin ditingkatkan pelayanannya agar mencerminkan suatu instansi yang profesional.
14. Ramah dan baik.
15. Pelayanan dalam hal antrian sidang sudah baik.
16. Tingkatkan pelayanan publik secara kondusif.
17. Tingkatkan kualitas sumber daya manusia dan tingkatkan kinerja pegawai.
18. Pertahankan pelayanan yang baik dan memuaskan.
19. Agar tertib mengisi penundaan jadwal sidang maupun amar putusan di SIPP secara tepat waktu tidak melebihi 24 jam;

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 Jepara sebesar **3,92** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Yaitu sebagai berikut Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori SANGAT BAIK.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Jepara, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Jepara, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan Berdasarkan hasil survei ini, ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik.

Ruang lingkup yang lain, seperti: **kecepatan waktu, kesesuaian persyaratan dan sarana dan prasarana** juga perlu ditingkatkan

Unsur terendah :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?



JUMLAH	102 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 52 ORANG	
	PEREMPUAN : 50 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 14 ORG	Diploma 3 : 3 ORG
	SMP : 17 ORG	S1 : 28 ORG
	SMU : 39 ORG	S2 : 1 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
	PEKERJAAN	PNS : 5 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 12 ORG
	POLRI : 9 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 62 ORG	

Tindak lanjut

- Memberikan pelayanan sesegera mungkin.
- Berkomunikasi dengan sub bagian umum untuk memastikan sarana dan prasarana keperluan pelayanan dapat terpenuhi.
- Memberikan pemahaman secara detil tentang apa saja syarat yang harus dipenuhi pada setiap layanan yang diajukan.