

**LAPORAN****SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI TANAH GROGOT KELAS II****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017****April 2021**

**LEMBAR PENGESAHAN****LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI TANAH GROGOT KELAS II**

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

Mengetahui,  
Quality Manager Representative,

Tanah Grogot, 30 April 2021  
Koordinator Tim Survei,

**SULARKO, S.H.**  
NIP. 19780522 200012 2 001

**ANIS ZULHAMDI MUKHTAR, S.H.**  
NIP. 19920407 201712 1 006

## 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 Tanah Grogot Kelas II mengadakan survei untuk periode November 2020 sampai dengan April 2021. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 Tanah Grogot 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 Tanah Grogot Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Tanah Grogot, 30 April 2021  
**Koordinator Tim Survei**

**ANIS ZULHAMDI MUKHTAR, S.H.**  
NIP.19920407 201712 1 006

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>10</b>
A. Latar Belakang .....	10
B. Tujuan dan Sasaran .....	11
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	11
D. Tahapan Pelaksanaan .....	11
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
A. Metode Survei .....	13
B. Teknik Pengumpulan Data .....	13
C. Variabel Pengukuran IKM .....	13
D. Teknik Analisis Data.....	16
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>18</b>
A. Umur.....	18
B. Jenis Kelamin .....	19
C. Pendidikan Terakhir .....	20
D. Pekerjaan Utama .....	21
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b>	<b>22</b>
A. Kebersihan .....	24
B. Kemudahan dalam mendapatkan Informasi tentang Pengadilan Negeri Tanah Grogot.....	25
C. Kepuasan Pelayanan .....	26

D. Sarana dan Prasarana .....	27
E. Pelayanan .....	28
F. Prosedur Pelayanan .....	29
G. Waktu Pelayanan .....	30
H. Biaya/Tarif .....	31
I. Kompetensi / Kemampuan Pelaksana .....	32
J. Perilaku Pelaksana.....	33
K. Maklumat Pelayanan.....	34
L. Penanganan Pengaduan.....	35
M. Keberadaan Gedung.....	36
N. Waktu Persidangan .....	37
O. Pelayanan untuk mendapatkan Salinan atau Petikan Putusan .....	38
P. Informasi Biaya atau Tarif Perkara.....	39
Q. Sikap Hakim Mengenai Perkara.....	40
R. Informasi Perkembangan Perkara dari SIPP dan WEB .....	41
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>42</b>
A. Kesimpulan.....	42
B. Rekomendasi .....	43
RUJUKAN .....	44
TIM SURVEI.....	45
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	46

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan.....	17
2. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	18
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	19
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	20
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	21
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II .....	23
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kebersihan.....	24
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kemudahan mendapatkan Informasi.....	25
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kepuasan Pelayanan.....	26
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	27
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Pelayanan .....	28
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur Pelayanan .....	29
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	30
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	31
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi / Kemampuan Pelaksana.....	32
16. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	33
17. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan .....	34
18. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan .....	35
19. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Keberadaan Gedung .....	36

20. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Persidangan .....	37
21. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Pelayanan untuk mendapatkan Salinan atau Petikan Putusan .....	38
22. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Informasi Biaya atau tarif Perkara .....	39
23. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Sikap Hakim Mengenai Perkara .....	40
24. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Informasi Perkembangan Perkara dari SIPP dan WEB.....	41

## DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1.Responden Menurut Karakteristik Umur.....	18
2.Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	19
3.Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	20
4.Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	21
5.Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kebersihan .....	24
6.Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kemudahan mendapatkan Informasi .....	25
7.Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kepuasan Pelayanan .....	26
8.Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana .....	27
9.Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Pelayanan .....	28
10.Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur Pelayanan.....	29
11.Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	30
12.Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	31
13.Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi / Kemampuan Pelaksana .....	32
14.Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	33
15.Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan.....	34
16.Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan .....	35
17.Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Keberadaan Gedung.....	36
18.Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Persidangan.....	37



19. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Pelayanan untuk mendapatkan Salinan atau Petikan Putusan .....	38
20. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Informasi Biaya atau tarif Perkara.....	39
21. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Sikap Hakim Mengenai Perkara.....	40
22. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Informasi Perkembangan Perkara dari SIPP dan WEB .....	41

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh 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 Tanah Grogot Kelas II melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 Tanah Grogot Kelas II. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II ini dilaksanakan pada bulan November 2020 sampai dengan April 2021

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Tanah Grogot 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 angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II, 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

#### **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 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.

Berdasarkan 9 ruang lingkup *survey* di atas, tim pelaksana *survey* di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden sebagai berikut:

##### 1. Kebersihan

Kebersihan adalah dimana terciptanya ruang kerja yang bersih dan nyaman yang mendukung terciptanya gedung kerja yang sehat.

##### 2. Kemudahan mendapatkan Informasi

Kemudahan mendapatkan Informasi adalah memberikan kemudahan Informasi baik secara online maupun secara personal.

##### 3. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan Pelayanan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh pengguna Pengadilan Negeri.

##### 4. Sarana Prasarana

Sarana Prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan seluruh aktifitas kerja baik dari kelengkapan hingga sampai perawatan sarana prasarana yang ada.

5. Pelayanan

Pelayanan dalam pendaftaran gugatan, Permohonan dan Informasi Pelayanan dalam pendaftaran gugatan, Permohonan dan Informasi adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dalam pendaftaran awal.

6. Prosedur Pelayanan

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

7. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

8. 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.

9. Kemampuan Petugas Pelaksana

Kemampuan petugas Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

10. Perilaku Pelaksana

Perilaku Petugas Pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

11. Maklumat Pelayanan

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

12. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah jenis pelayanan pengaduan kepada pihak pengguna pengadilan yang dilayani oleh petugas.

13. Keberadaan Gedung

Keberadaan Gedung adalah Lokasi keberadaan keseluruhan Gedung pengadilan.

#### 14. Waktu Sidang

Waktu sidang adalah pelayanan dimana petugas melakukan kegiatan persidangan secara tepat waktu sesuai dengan penetapan waktu sidang yang sudah ditentukan.

#### 15. Kemudahan mendapatkan Salinan atau Petikan Putusan

Kemudahanmendapatkan Petikan Putusan adalah pelayanan petugas memberikan salinan putusan kepada para pihak yang berhak mendapatkannya.

#### 16. Informasi Biaya atau Tarif Perkara

Informasi Biaya atau Tarif Perkara adalah jenis pelayanan yang mempermudah pengguna pengadilan mengetahui biaya-biaya perkara yang sudah ditentukan.

#### 17. Sikap Hakim

Sikap Hakim adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman menangani perkara.

#### 18. Informasi Perkara dari SIPP dan WEB

Informasi Perkara dari SIPP dan WEB adalah sistem pelayanan yang diberikan dan diterima untuk mempermudah penelusuran perkara berbasis secara online.

### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Tanah Grogot 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 penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II ditentukan sebagai berikut:



Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

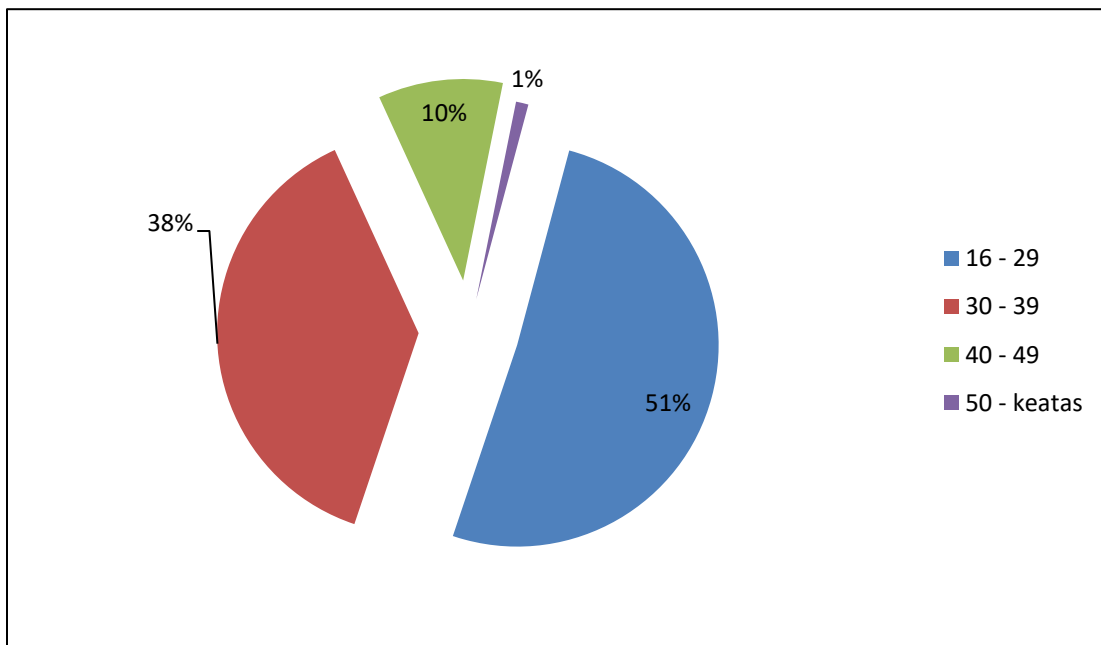
No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75
Kategori Mutu Pelayanan Dalam Skor			
No.	Mutu Pelayanan	Skala 1 – 4	
1.	A (Sangat Baik)	3,26 – 4,00	
2.	B (Baik)	2,51 – 3,25	
3.	C (Kurang Baik)	1,76 – 2,50	
4.	D (Tidak Baik)	1,00 – 1,75	

### BAB III PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur Responden

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	16 tahun s/d 29 tahun	102	51 %
2	30 tahun s/d 39 tahun	76	38 %
3	40 tahun s/d 49 tahun	20	10 %
4	Diatas 50 tahun	2	1 %
	Jumlah	200	100 %



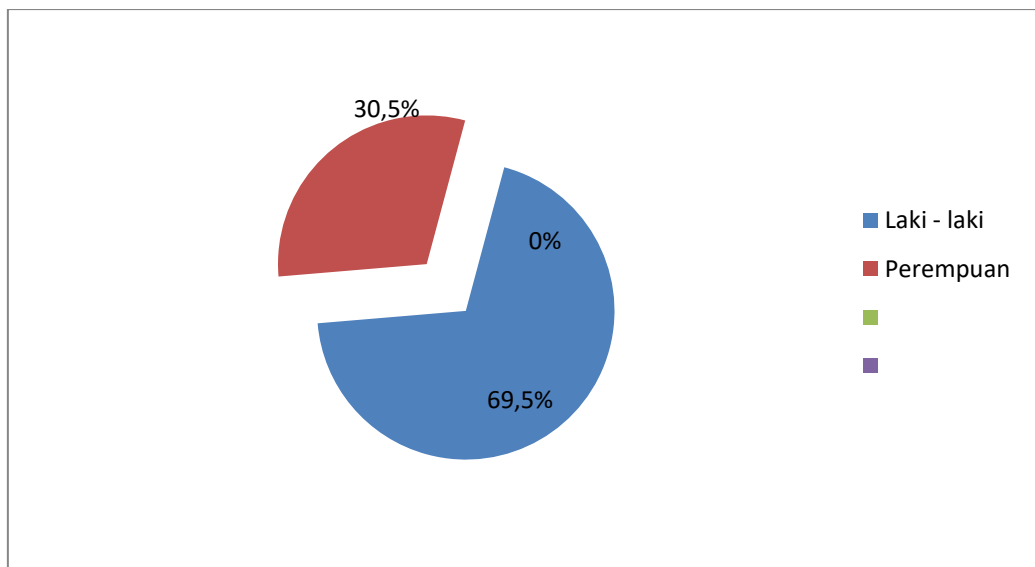
Gambar 1  
Responden Menurut Karakteristik Umur

Dengan demikian dapat disimpulkan mayoritas responden berusia antara 16 tahun sampai dengan 29 tahun, yaitu sebanyak 51%

### B. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	139	69,5 %
2	Perempuan	61	30,5 %
	Jumlah	200	100 %



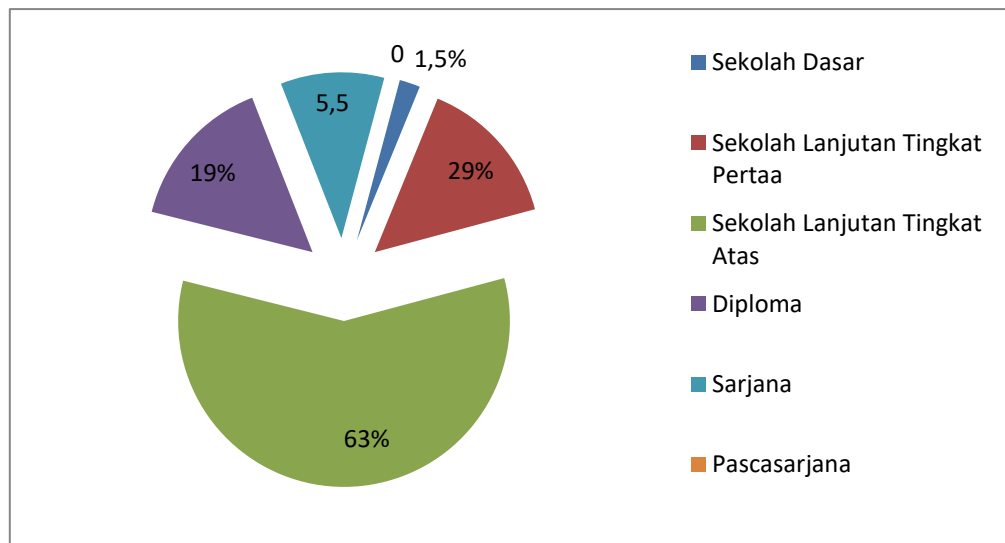
Gambar 2  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

Dengan demikian dapat disimpulkan mayoritas responden berjenis kelamin Laki-Laki yaitu sebanyak 69,5 %.

### C. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Sekolah Dasar	4	1,5 %
2	Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama	29	11 %
3	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas	115	63 %
4	Diploma	30	19%
5	Sarjana	20	5,5%
6	Pascasarjana	-	-
Jumlah		200	100 %



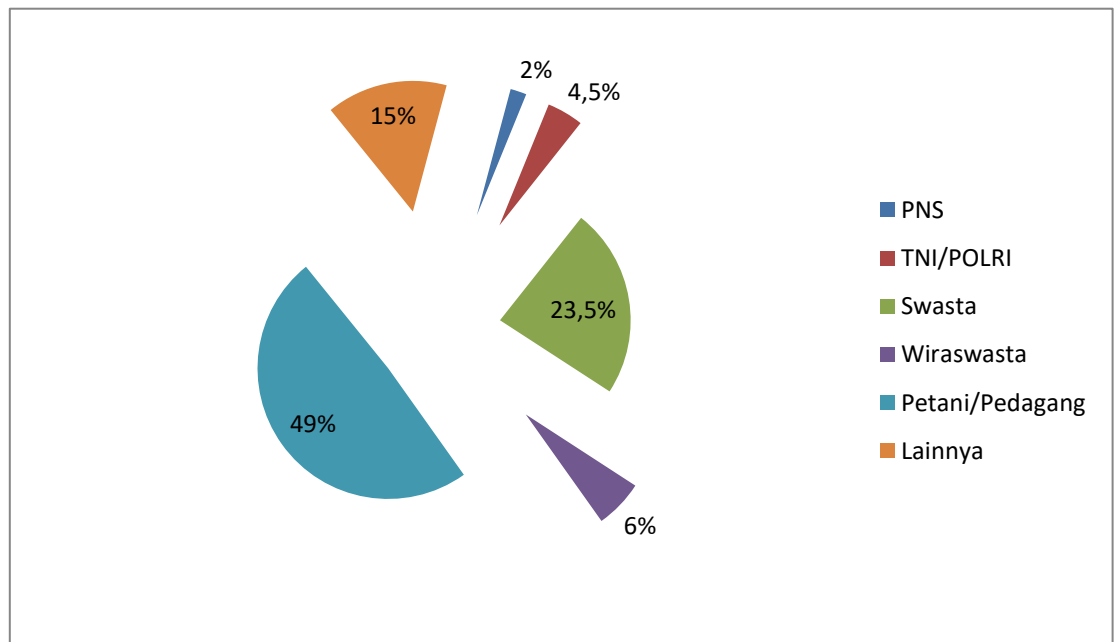
Gambar 3  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

Dengan demikian dapat disimpulkan mayoritas responden berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas, yaitu sebanyak 63 %

#### D. Pekerjaan Utama Responden

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Klasifikasi	Frekwensi	Prosentase
1	PNS	4	2%
2	TNI/POLRI	9	4,5%
3	Pegawai Swasta	47	23,5%
4	Wiraswasta	12	6 %
5	Petani/Pedagang	70	49%
6	Pelajar/Lainnya	30	15%
	Jumlah	200	100%



Gambar 4  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

Dengan Demikian dapat disimpulkan, mayoritas responden adalah masyarakat umum atau pihak yang berperkara, yaitu sebanyak 49%%.

#### **BAB IV**

### **HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 200 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II untuk periode November 2020 sampai dengan April 2021 sebesar **92,50 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100,00).

Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II yang telah ditetapkan sebesar **75 %** Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Tanah Grogot. Sedangkan untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode April 2021 sebesar 92,50%, sehingga terjadi peningkatan terhadap hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II.

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

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II dalam Skala 1 - 4

No	Ruang Lingkup	Rata – rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Kebersihan	3,485	Sangat Baik	17
2	Kemudahan Informasi	3,765	Sangat Baik	5
3	Kepuasan Pelayanan	3,4	Sangat Baik	18
4	Sarana dan Prasarana	3,73	Sangat Baik	7
5	Pelayanan	3,675	Sangat Baik	15
6	Prosedur Pelayanan	3,715	Sangat Baik	9
7	Waktu Pelayanan	3,68	Sangat Baik	13
8	Biaya / Tarif	3,735	Sangat Baik	6
9	Kompetensi Pelaksana	3,67	Sangat Baik	16
10	Perilaku Pelaksana	3,715	Sangat Baik	10
11	Maklumat Pelaksana	3,78	Sangat Baik	3
12	Penanganan Pengaduan	3,7	Sangat Baik	11
13	Keberadaan Gedung	3,825	Sangat Baik	1
14	Waktu Persidangan	3,68	Sangat Baik	14
15	Kemudahan mendapatkan Petikan Putusan	3,72	Sangat Baik	8
16	Informasi Biaya / Tarif Perkara	3,775	Sangat Baik	4
17	Sikap Hakim	3,695	Sangat Baik	12
18	Informasi SIPP dan WEB	3,805	Sangat Baik	2

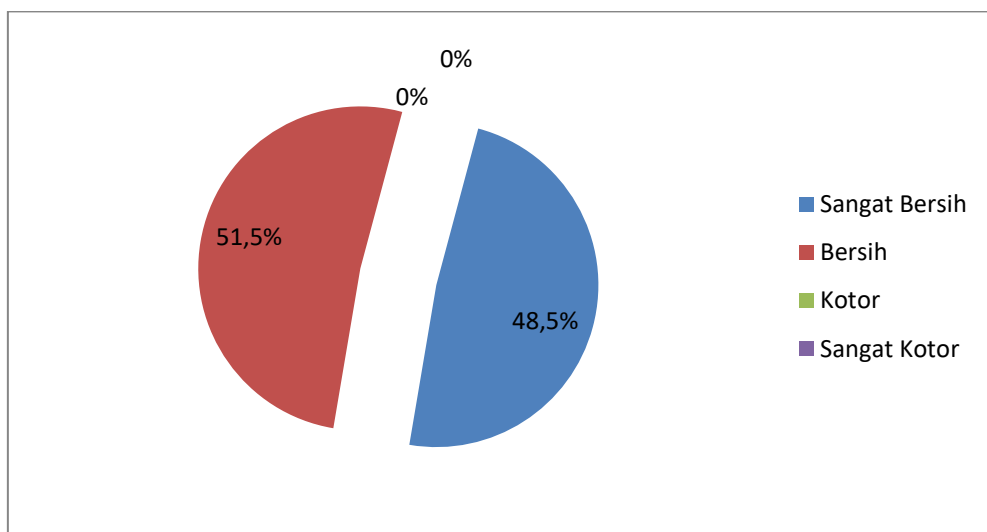
### A. Ruang Lingkup Kebersihan

Kebersihan Dan Kenyamanan adalah di mana terciptanya ruang kerja yang bersih dan nyaman yang mendukung terciptanya gedung kerja yang sehat.

Hasil analisa pada ruang lingkup kebersihan, dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kebersihan

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Bersih	97	48,5 %
Bersih	103	51,5%
Kotor	0	0
Sangat Kotor	0	0
Jumlah	200	100 %



Gambar 5

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kebersihan

Dengan demikian dapat disimpulkan, mayoritas responden menyatakan Bersih, yaitu sebanyak 51,5%



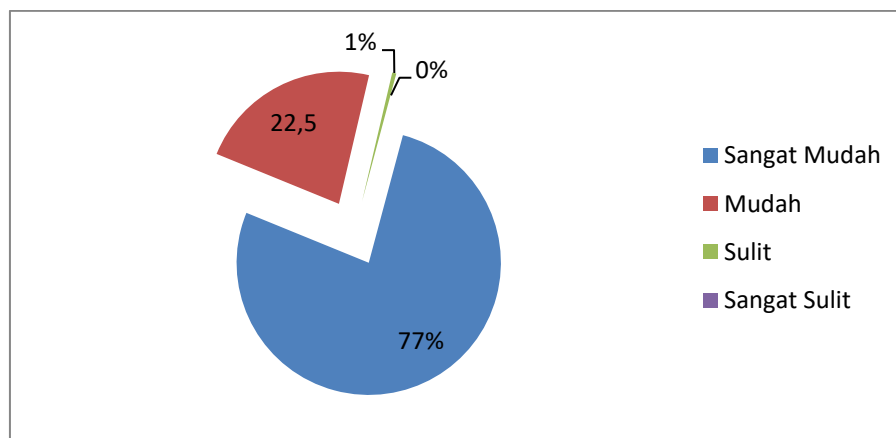
## B. Kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang Pengadilan Negeri Tanah Grogot

Kemudahan Informasi adalah memberikan kemudahan Informasi baik secara online maupun secara personal.

Hasil analisa dari ruang lingkup kemudahan pelanggan atau pencari keadilan dalam mendapatkan informasi tentang pengadilan negeri Tanah Grogot dipaparkan sebagai berikut :

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kemudahan dalam mendapatkan informasi

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Mudah	154	77%
Mudah	45	22,5%
Sulit	1	0,5%
Sangat Sulit	0	0 %
	200	100 %



Gambar 6

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kemudahan dalam mendapatkan informasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan, mayoritas responden menyatakan Sangat Mudah untuk mendapatkan informasi tentang Pengadilan Negeri Tanah Grogot yaitu sebanyak 77 %.

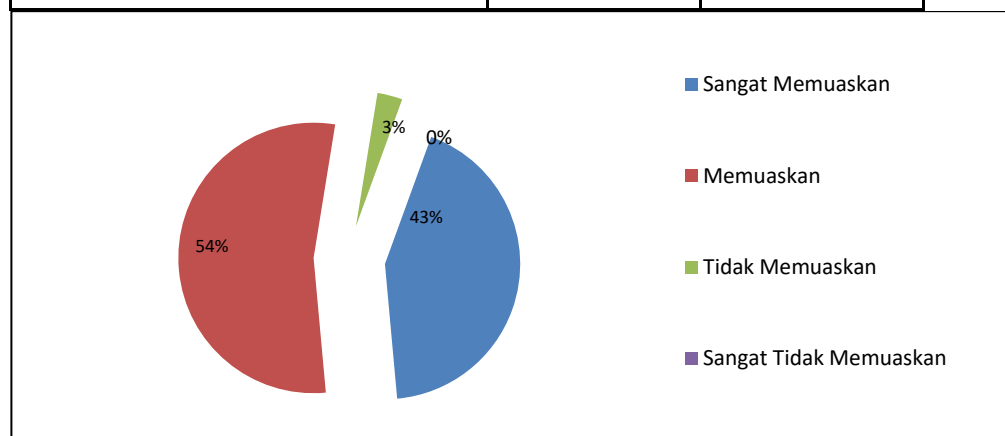
### C. Ruang Lingkup Kepuasan Pelayanan

Kepuasan Pelayanan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh pengguna Pengadilan Negeri.

Hasil analisa dari ruang lingkup pelayanan para pegawai Pengadilan Negeri Tanah Grogot terhadap Penanganan atau Pencari keadilan dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kepuasan Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Memuaskan	86	43%
Memuaskan	108	54%
Tidak Memuaskan	6	3%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%
	200	100%



Gambar 7

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II  
Ruang Lingkup: Kepuasan Pelayanan

Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan bahwa pelayanan pegawai Pengadilan Negeri Tanah Grogot Memuaskan, yaitu sebanyak 54%

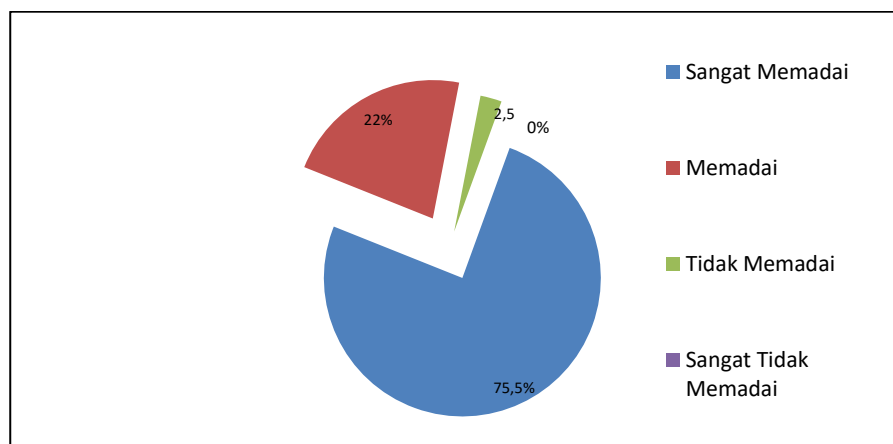
#### D. Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

Sarana Prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan seluruh aktifitas kerja baik dari kelengkapan hingga sampai perawatan sarana prasarana yang ada.

Hasil analisa dari ruang lingkup sarana dan prasarana pada Pengadilan Negeri Tanah Grogot dipaparkan sebagai berikut :

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Memadai	151	75,5%
Memadai	44	22%
Tidak Memadai	5	2,5%
Sangat Tidak Memadai	0	0%
Jumlah	200	100%



Gambar 8

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, mayoritas responden menyatakan sarana dan prasarana pada Kantor Pengadilan Negeri Tanah Grogot Sangat Memadai, yaitu sebanyak 75,5%.

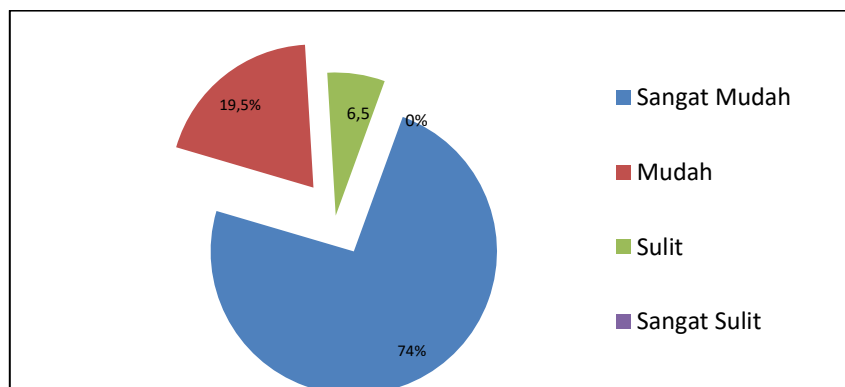
### E. Ruang Lingkup Pelayanan

Pelayanan dalam pendaftaran gugatan, Permohonan dan Informasi Pelayanan dalam pendaftaran gugatan, Permohonan dan Informasi adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dalam pendaftaran awal.

Hasil survei ruang lingkup pelayanan dalam pengaduan pendaftaran gugatan, permohonan dan informasi pada Pengadilan Negeri Tanah Grogot dipaparkan sebagai berikut :

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Mudah	148	74%
Mudah	39	19,5%
Sulit	13	6,5%
Sangat Sulit	0	0%
Jumlah	200	100%



Gambar 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Pelayanan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, mayoritas responden menyatakan Sangat Mudah dalam memperoleh pelayanan dalam pengaduan pendaftaran Gugatan, permohonan dan informasi pada pengadilan Negeri Tanah Grogot ,yaitu sebanyak 74%.

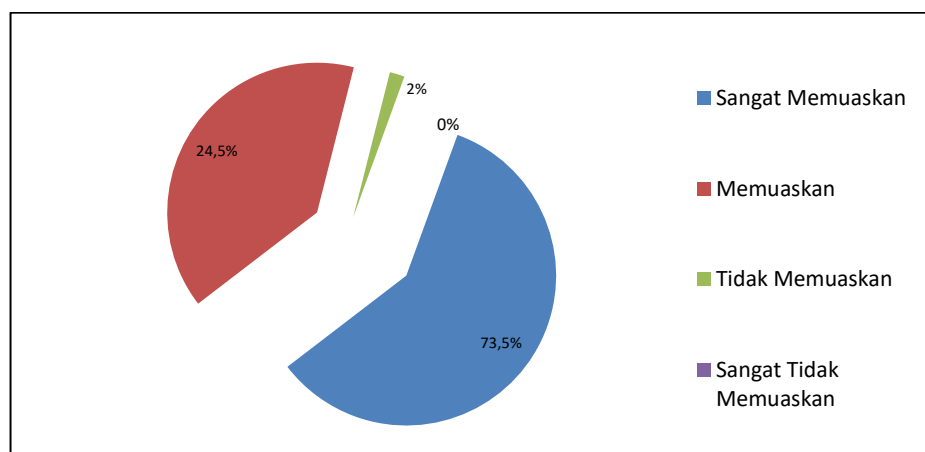
## F. Prosedur Pelayanan

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

Hasil analisa pada ruang lingkup prosedur pelayanan pada Kantor Pengadilan Tanah Grogot dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Memuaskan	147	73,5%
Memuaskan	49	24,5%
Tidak Memuaskan	4	2%
Sangat Tidak Memuaskan	0	0%
Jumlah	200	100%



Gambar 10

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur Pelayanan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sangat Memuaskan pada prosedur pelayanan pada Pengadilan Negeri Tanah Grogot yaitu 73,5%.

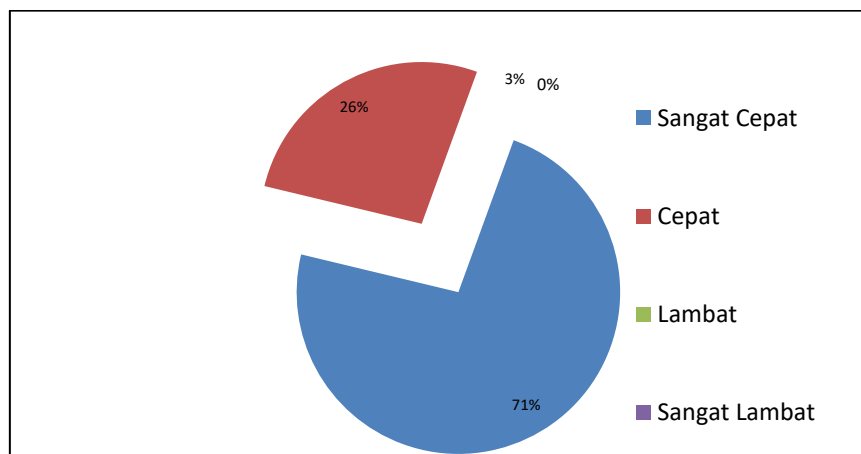
### G. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Hasil analisa pada ruang waktu pelayanan, dipaparkan sebagai berikut :

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Cepat	142	71%
Cepat	52	26%
Lambat	6	3%
Sangat Lambat	0	0%
Jumlah	200	100%



Gambar 11

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

Dengan demikian dapat disimpulkan, mayoritas responden menyatakan Sangat Cepat mengenai waktu pelayanan pada Pengadilan Negeri Tanah Grogot, yaitu sebanyak 71%.

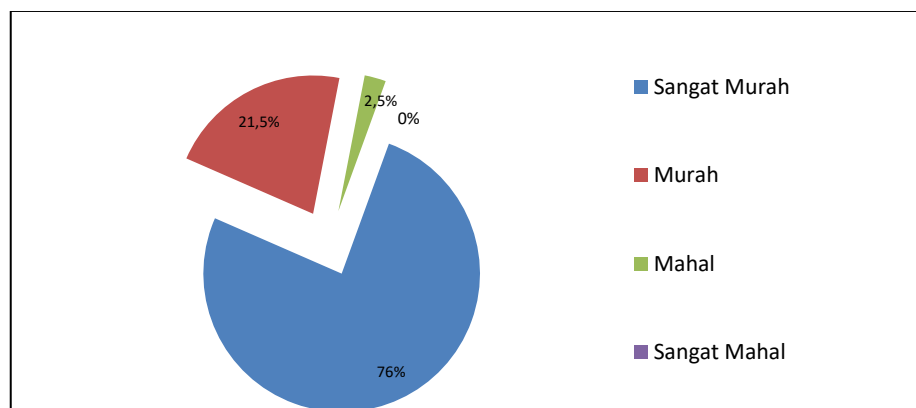
## H. Biaya/Tarif

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.

Hasil analisa pada ruang lingkup waktu biaya/tarif dipaparkan sebagai berikut :

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

	Frekuensi	Prosentase
Sangat Murah	152	76%
Murah	43	21,5%
Mahal	5	2,5%
Sangat Mahal	0	0%
	200	100%



Gambar 12

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

Dengan demikian dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan murah mengenai biaya / tarif pada Pengadilan Negeri Tanah Grogot, yaitu sebanyak 76%

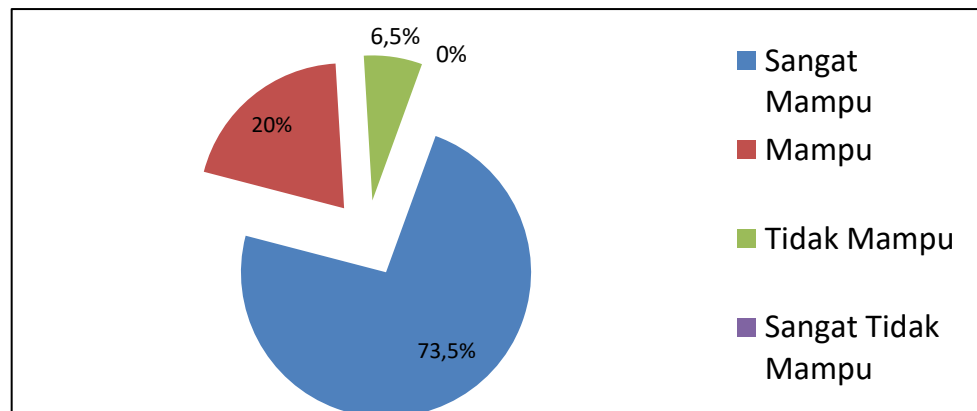
## I. Kompetensi / Kemampuan Pelaksana

Kemampuan Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Hasil analisa pada ruang analisa pelaksana, dipaparkan sebagai berikut :

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi / Kemampuan  
Pelaksana

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Mampu	147	73,5%
Mampu	40	20%
Tidak Mampu	13	6,5%
Sangat tidak mampu	0	0%
Jumlah	200	100%



Gambar 13

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi / Kemampuan  
Pelaksana

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, mayoritas responden menyatakan Sangat Mampu mengenai kompetensi pelaksana petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Tanah Grogot, yaitu sebanyak 73,5%.



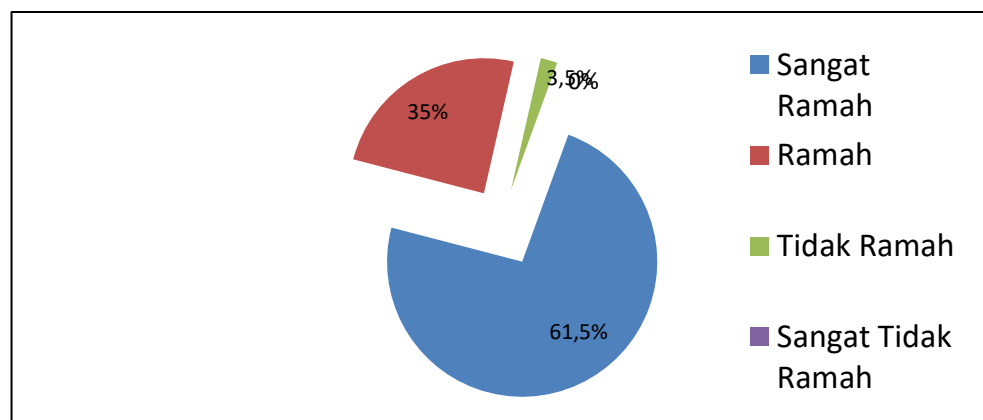
## J. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil analisa pada ruang perilaku pelaksana, dipaparkan sebagai berikut;

Tabel 16  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Ramah	147	73,5%
Ramah	49	24,5%
Tidak ramah	4	2%
Sangat tidak ramah	0	0%
Jumlah	200	100%



Gambar 14

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

Dengan demikian dapat disimpulkan, mayoritas responden menyatakan Sangat Ramah mengenai kompetensi pelaksana pada Pengadilan Negeri Tanah Grogot, yaitu sebanyak 61,5%.

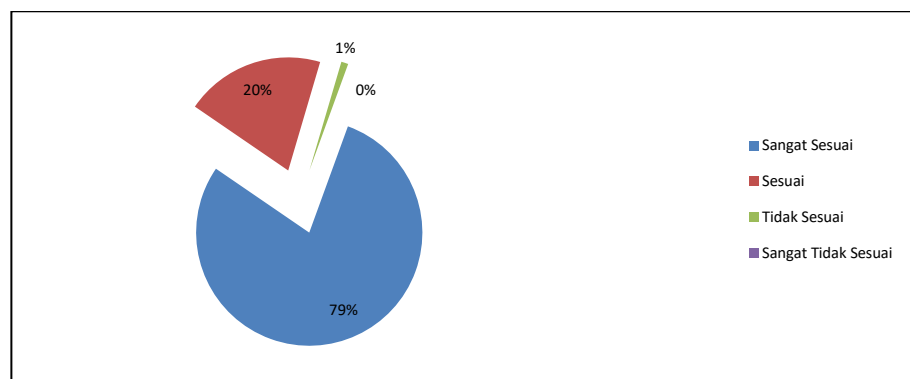
### K. Maklumat Pelayanan

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

Hasil analisa pada ruang maklumat pelayanan, dipaparkan sebagai berikut;

Tabel 17  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat sesuai	158	79%
Sesuai	40	20%
Tidak Sesuai	2	1%
Sangat tidak Sesuai	0	0%
Jumlah	200	100%



Gambar 15

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, mayoritas responden menyatakan Sangat sesuai mengenai maklumat pelayanan pada pengadilan Negeri Tanah Grogot, yaitu sebanyak 79,5%.

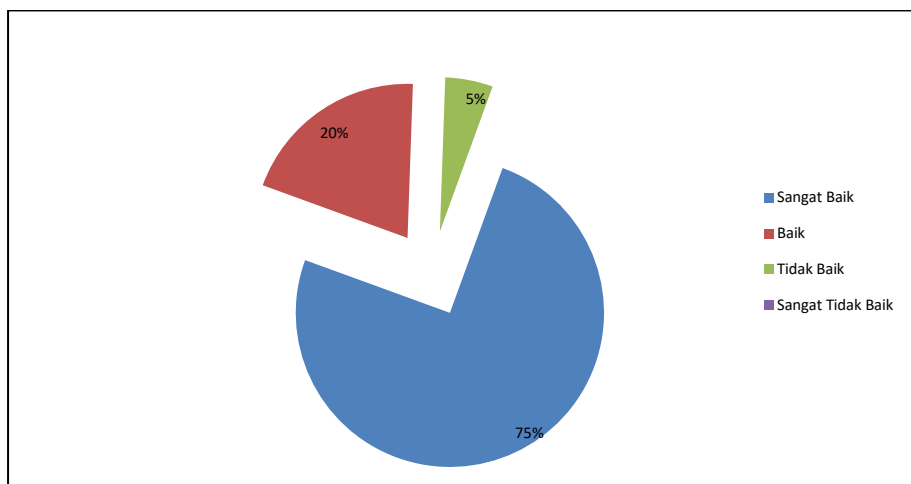
## L. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah jenis pelayanan pengaduan kepada pihak pengguna pengadilan yang dilayani oleh petugas.

Hasil analisa pada ruang pengaduan, dipaparkan sebagai berikut;

Tabel 18  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	150	75%
Baik	40	20%
Tidak baik	10	5%
Sangat tidak baik	0	0%
Jumlah	200	100%



Gambar 16

### Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, mayoritas responden menyatakan sangat baik mengenai penanganan pengaduan pada Pengadilan Negeri Tanah Grogot, yaitu sebanyak 75%.

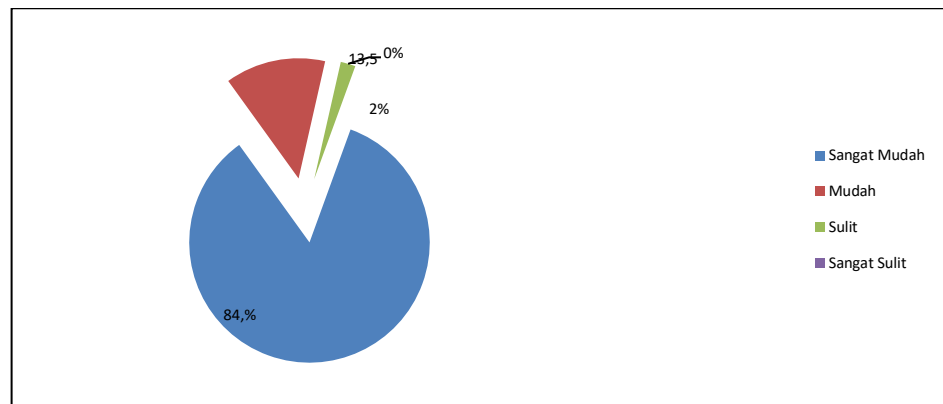
### M. Ruang Lingkup Keberadaan Gedung

Keberadaan Gedung adalah Lokasi keberadaan keseluruhan Gedung pengadilan.

Hasil analisa pada ruang lingkup keberadaan gedung dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 19  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Keberadaan Gedung

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Mudah	169	84,5%
Mudah	27	13,5%
Sulit	4	2%
Sangat sulit	0	0%
Jumlah	200	100%



Gambar 17  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Keberadaan Gedung

Dengan demikian dapat disimpulkan, mayoritas responden menyatakan sangat mudah mengenai keberadaan Pengadilan Negeri Tanah Grogot yaitu, sebanyak 84,5%.

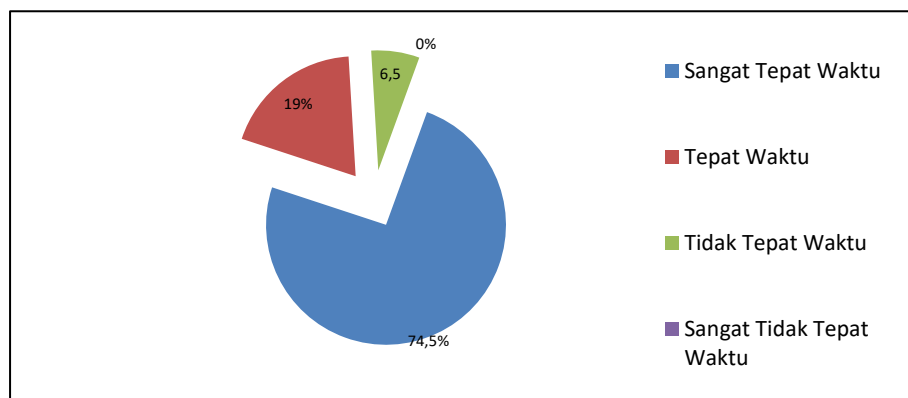
## N. Waktu Persidangan

Waktu sidang adalah pelayanan dimana petugas melakukan kegiatan persidangan secara tepat waktu sesuai dengan penetapan waktu sidang yang sudah ditentukan.

Hasil analisa pada ruang lingkup waktu persidangan, dipaparkan sebagai berikut;

Tabel 20  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Persidangan

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat tepat waktu	149	74,5%
Tepat Waktu	38	19%
Tidak tepat waktu	13	6,5%
Sangat tidak tepat waktu	0	0%
Jumlah	200	100%



Gambar 18  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II  
Ruang Lingkup: Waktu Persidangan

Dengan demikian dapat disimpulkan, mayoritas responden menyatakan sangat tepat waktu mengenai waktu persidangan, yaitu sebanyak 74,5%.

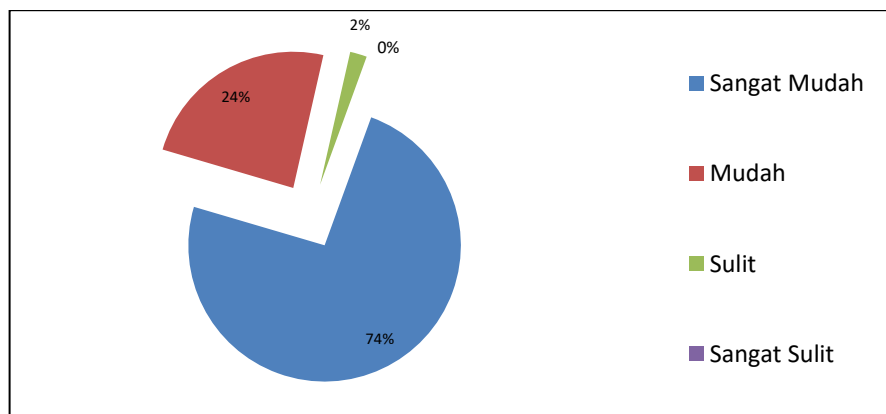
### O. Kemudahan untuk mendapatkan Salinan atau Petikan Putusan

Kemudahan mendapatkan Petikan Putusan adalah pelayanan petugas memberikan salinan putusan kepada para pihak yang berhak mendapatkannya.

Hasil analisa pada ruang lingkup pelayanan untuk mendapatkan salinan atau petikan putusan dipaparkan sebagai berikut;

Tabel 21  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Pelayanan untuk mendapatkan  
salinan atau petikan putusan

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Mudah	148	74%
Mudah	48	24%
Sulit	4	2%
Sangat sulit	0	0%
Jumlah	200	100%



Gambar 19  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Pelayanan untuk mendapatkan  
salinan atau petikan putusan

Dengan demikian dapat disimpulkan, mayoritas responden menyatakan Sangat Mudah mengenai pelayanan untuk mendapatkan salinan atau petikan putusan, yaitu 74%.

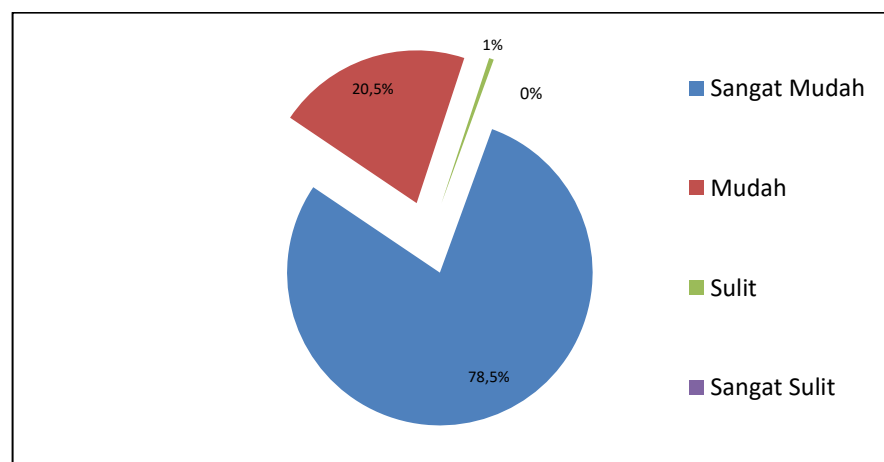
## P. Informasi Biaya atau Tarif Perkara

Informasi biaya perkara adalah jenis pelayanan yang mempermudah pengguna pengadilan mengetahui biaya-biaya perkara yang sudah ditentukan.

Hasil analisa pada ruang lingkup informasi biaya / tarif, dipaparkan sebagai berikut;

Tabel 22  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Informasi Biaya atau tarif Perkara

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Mudah	157	78,5%
Mudah	41	20,5%
Sulit	2	1%
Sangat sulit	0	0%
Jumlah	200	100%



Gambar 20

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Informasi Biaya atau tarif Perkara

Dengan demikian dapat disimpulkan, mayoritas responden menyatakan sangat mudah mengenai informasi biaya / tarif perkara , yaitu sebanyak 78,5%.

### Q. Sikap Hakim Mengenai Perkara

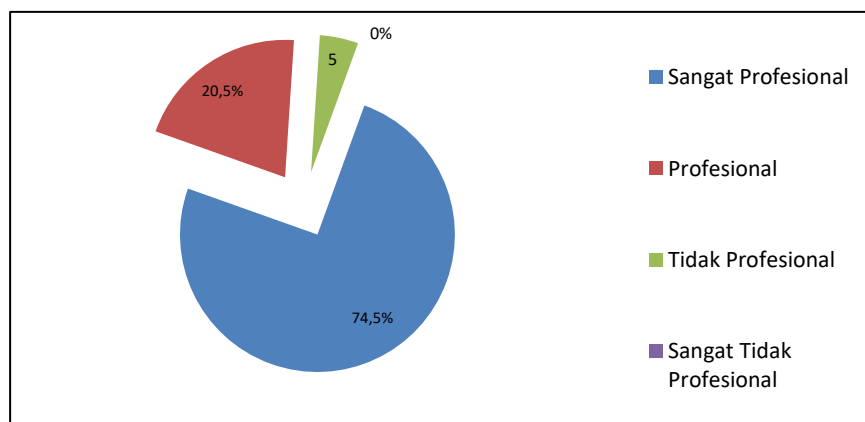
Sikap Hakim adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman menangani perkara.

Hasil analisa pada ruang lingkup Sikap Hakim mengenai Perkara, dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 23

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Sikap Hakim Mengenai Perkara

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Profesional	149	74,5%
Profesional	41	20,5%
Tidak Profesional	10	5%
Sangat tidak profesional	0	0%
Jumlah	200	100%



Gambar 21

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Sikap Hakim Mengenai Perkara

Dengan demikian dapat disimpulkan, mayoritas responden menyatakan Sangat profesional mengenai sikap Hakim mengenai perkara, yaitu sebanyak 74,5%.



## R. Informasi Perkembangan Perkara dari SIPP dan WEB

Informasi Perkembangan Perkara dari SIPP WEB adalah sistem pelayanan yang diberikan dan diterima untuk mempermudah penelusuran perkara berbasis secara online.

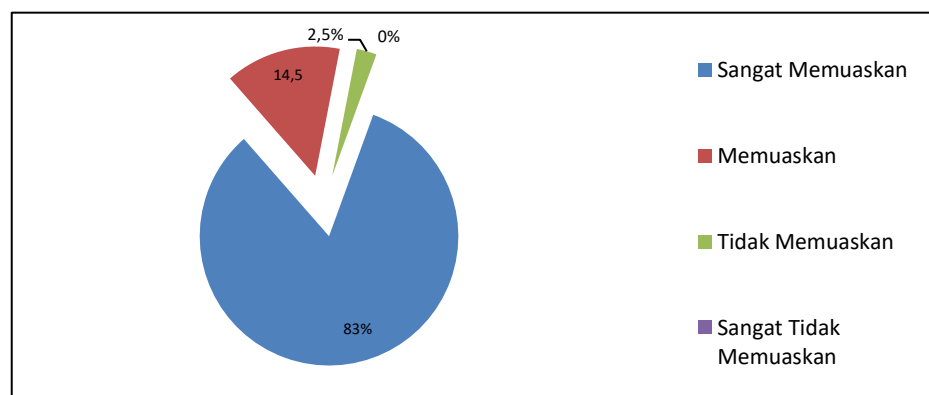
Hasil analisa ruang lingkup informasi perkembangan perkara dari SIPP (Sistem Infosmasi Penelusuran Perkara) dan Web, dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 24

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Informasi Perkembangan Perkara dari SIPP dan WEB

Keterangan	Frekuensi	Prosentase
Sangat Memuaskan	166	83%
Memuaskan	29	14,5%
Tidak memuaskan	5	2,5%
Sangat tidak memuaskan	0	0%
Jumlah	200	100%

Gambar 22



Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II Ruang Lingkup: Informasi Perkembangan Perkara dari SIPP dan WEB

Dengan demikian dapat disimpulkan, mayoritas responden menyatakan sangat memuaskan mengenai informasi perkembangan perkara dari SIPP dan Web, yaitu sebanyak 83%.

## BAB V

### HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

#### A. Kesimpulan

Melihat dari data yang masuk, persentasi yang tertinggi ada di item keberadaan gedung pada Indikator **sangat mudah** yang mencapai (3,825) 61,5% pada indikator. Ini berarti masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot beranggapan bahwa untuk waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot sudah dilaksanakan dengan baik. Sebaliknya persentase terendah ada pada indikator Prosedur Pelayanan, yang mencapai **Memuaskan** (3,4) 54%. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut;

1. Kebersihan Pelayanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik
2. Kemudahan dalam mendapatkan informasi di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik
3. Kepuasan Pelayanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik
4. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik
5. Pelayanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik
6. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik
7. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik
8. Biaya/Tarif di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik
9. Kompetensi / Kemampuan Pelaksana di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik
10. Perilaku Pelaksana di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik
11. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik

12. Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik.
13. Ruang Lingkup Keberadaan Gedung di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik
14. Waktu Persidangan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik.
15. Pelayanan untuk mendapatkan salinan atau petikan putusan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik.
16. Informasi Biaya atau Tarif Perkara di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik.
17. Sikap Hakim Mengenai Perkara di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik.
18. Informasi Perkembangan Perkara dari SIPP dan WEB di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II berada pada kategori Sangat Baik.

## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II, hendaknya meningkatkan pelayanannya dan terus diadakan sosialisasi peningkatan kualitas SDM khususnya pada ruang lingkup Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Kebersihan, dan Kepuasan Pelayanan. Berdasarkan hasil survei ini, walaupun keempat ruang lingkup tersebut berada pada kategori Sangat Baik akan tetapi menempati urutan empat terendah.

**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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Tanah Grogot: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Tanah Grogot.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Tanah Grogot.

## TIM SURVEI

Koordinator :

ANIS ZULHAMDI MUKHTAR, S.H.

Sekretaris :

Anggota :

JEKSON SAGALA, S.H.

SUNAR BASKORO, S.H.

TALHAH, S.H.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.