

**RENCANA DAN TARGET PROGRAM SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DI PENGADILAN NEGERI BLORA  
TAHUN 2019**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



**PENGADILAN NEGERI BLORA KELAS IB  
KABUPATEN BLORA  
JAWA TENGAH  
2018**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pengadilan Negeri Blora merupakan salah satu unit kerja yang berada dibawah Mahkamah Agung Republik Indonesia yang melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat yang secara berkala memberikan laporan sebagai informasi kepada Mahkamah Agung mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Blora kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Blora mengadakan survei ini dengan berdasarkan kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran ***Indeks Kepuasan Masyarakat*** adalah 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 Blora, 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 digunakan sebagai tolak ukur lembaga peradilan dibawah Mahkamah Agung RI serta jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Blora untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Blora.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Blora, Februari 2019

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
<b>BAB I . PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	4
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>5</b>
A. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
B. Variabel Pengukuran SKM .....	5
C. Pengolahan data .....	6
<b>BAB III. RENCANA OBJEK/RESPONDEN .....</b>	<b>10</b>
A. Usia .....	10
B. Jenis Kelamin .....	10
C. Pendidikan Terakhir.....	11
D. Pekerjaan .....	12
<b>BAB IV. TARGET SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) .....</b>	<b>13</b>
A. Persyaratan .....	14
B. Sistem, mekanisme dan prosedur .....	14
C. Waktu Penyelesaian.....	15
D. Biaya/Tarif .....	16
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	16
F. Kompetensi Pelaksana.....	17
G. Perilaku Pelaksana.....	17
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	18
J. Sarana dan Prasarana.....	19
O. Hasil Survei Kualitatif.....	20

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	21
A. Kesimpulan.....	21
B. Rekomendasi .....	22
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	23

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pengadilan Negeri Blora 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/jasa yang memiliki karakteristik *publicgoods*, dimana barang yang disediakan instansi pemerintahan pada umumnya merupakan barang/jasa yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat

keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang/jasa dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur 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.

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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 4 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.

Selain melaksanakan survey kepuasan masyarakat terhadap layanan publik pada Pengadilan Negeri Blora, sebagaimana hasil rekomendasi dari Tim Akreditasi Penjaminan Mutu (TAPM), tim survey juga perlu melakukan survey kepuasan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana unit pelayanan oleh karena erat keterkaitan antara sarana dan prasarana dengan hasil pelayanan terhadap masyarakat. Semakin tinggi nilai indeks kepuasan terhadap sarana dan prasarana diharapkan mampu mendukung pemberian layanan maksimal terhadap masyarakat.

## **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 Blora. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Blora.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Blora.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Blora.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Blora ini dilaksanakan dalam 2 (dua) tahapan yaitu semester pertama dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni

2019 dan semester kedua dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2019.

#### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Blora, antara lain:

1. Menyusun instrumen survei.
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.
3. Menentukan responden.
4. Melaksanakan survei.
5. Mengolah hasil survei.
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.



## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei antara lain :

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.
3. Kuesioner elektronik.
4. Diskusi kelompok terfokus.
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

#### **B. Variabel Pengukuran SKM**

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 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. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

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

##### 3. Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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

#### 9. Sarana dan prasarana.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **C. Pengolahan Data**

#### **C.1. Pengukuran Skala Likert**

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;

- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval  
Konversi, Mutu  
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

### C.2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan computer.

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual.

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

## 2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

## 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### BAB III RENCANA OBJEK/RESPONDEN

#### A. Usia

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Usia

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-30	-	-
2	31-40	-	-
3	41-50	-	-
4	51-60	-	-
5	61>	-	-
Jumlah		300	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur diatas dibedakan kedalam 5 (lima) kategori umur, yaitu kategori 1 mencakup umur 18 tahun s/d 30 tahun, kategori 2 mencakup umur 31 s/d 40 tahun, kategori 3 mencakup umur 41 tahun s/d 50 tahun, kategori 4 mencakup 51 tahun s/d 60 tahun dan kategori 5 mencakup umur lebih dari 60 tahun.

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	-	-
2	Perempuan	-	-
Jumlah		300	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik jenis kelamin dibagi dalam dua kategori yaitu Laki-laki dan Perempuan dengan frekuensi 300 (tiga ratus) responden.

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	-	-
2	SLTP/Sederajat	-	-
3	SLTA/Sederajat	-	-
4	S1	-	-
5	S2	-	-
6	S3	-	-
Jumlah		300	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pendidikan diatas, dibagi dalam tujuh kategori yaitu kategori 1 mencakup pendidikan Sekolah Dasar (SD), kategori 2 mencakup pendidikan SLTP/ sederajat, kategori 3 mencakup pendidikan SLTA/ sederajat, kategori 4 mencakup pendidikan Strata 1 (S1), kategori 5 mencakup pendidikan Strata 2 (S2) dan kategori 7 mencakup pendidikan Strata 3 (S3). Dengan frekuensi sebanyak 300 (tiga ratus) responden.

#### D. Pekerjaan

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	-	-
2	TNI	-	-
3	POLRI	-	-
4	SWASTA	-	-
5	WIRUSAHA	-	-
6	Lainnya	-	-
Jumlah		300	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan di atas dibagi dalam 10 kategori yaitu kategori 1 mencakup pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), kategori 2 mencakup pekerjaan TNI, kategori 3 mencakup pekerjaan sebagai Polri, kategori 4 mencakup pekerjaan sebagai Swasta, kategori ke-5 mencakup pekerjaan sebagai Wirausaha, dan kategori 8 mencakup pekerjaan lain-lain yang tidak tersebut dalam 5 kategori sebelumnya. Dengan jumlah frekuensi sebanyak 300 (tiga ratus) responden.



## BAB IV

### TARGET SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang akan disebarakan kepada responden sejumlah 300 (tiga ratus) bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Blora tersebut dan berdasarkan hasil analisis data nantinya, diharapkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Blora dapat mencapai rerata poin 76,61 – 88,30 (pada nilai interval konversi) atau 3,0644 – 3,532 (nilai interval) yang berada pada mutu pelayanan kategori “**BAIK**”. Atau dengan **target** poin IKM Pengadilan Negeri Blora sebesar **80,00** (pada nilai interval konversi) yang berada pada mutu pelayanan kategori “**BAIK**”.

Survey IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 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 Blora

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,0644-3,532	Baik	1
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,0644-3,532	Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	3,0644-3,532	Baik	3
4.	Biaya/Tarif	3,0644-3,532	Baik	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,0644-3,532	Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3,0644-3,532	Baik	6
7.	Perilaku Pelaksana	3,0644-3,532	Baik	7

8.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,0644-3,532	Baik	8
9.	Sarana dan prasarana	3,0644-3,532	Baik	9

### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Target hasil survey yang diharapkan dapat mencapai skor 3,0644 atau berada dalam kategori **BAIK**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

Adapun kuesioner yang akan disajikan kepada responden untuk ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sesuai	1	-	-
2.	Kurang sesuai	2	-	-
3.	Sesuai	3	-	-
4.	Sangat sesuai	4	-	-
		Jumlah	300	100,0

### B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Target hasil survey yang diharapkan dapat mencapai skor 3,0644 atau berada dalam kategori **BAIK**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

Adapun kuesioner yang akan disajikan kepada responden untuk ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	-	-
2.	Kurang Mudah	2	-	-
3.	Mudah.	3	-	-
4.	Sangat Mudah	4	-	-
Jumlah			300	100,0

### C. Waktu Penyelesaian.

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Target hasil survey yang diharapkan dapat mencapai skor 3,0644 atau berada dalam kategori **BAIK**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun kuesioner yang akan disajikan kepada responden untuk ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Cepat	1	-	-
2.	Kurang Cepat	2	-	-
3.	Cepat	3	-	-
4.	Sangat Cepat	4	-	-
Jumlah			300	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. Target hasil survey yang diharapkan dapat mencapai skor 3,0644 atau berada dalam kategori **BAIK**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

Adapun kuesioner yang akan disajikan kepada responden untuk ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mahal	1	-	-
2.	Cukup Mahal	2	-	-
3.	Murah	3	-	-
4.	Gratis	4	-	-
Jumlah			300	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. Target hasil survey yang diharapkan dapat mencapai skor 3,0644 atau berada dalam kategori **BAIK**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

Adapun kuesioner yang akan disajikan kepada responden untuk ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sesuai	1	-	-
2.	Kurang sesuai	2	-	-
3.	Sesuai	3	-	-
4.	Sangat sesuai	4	-	-
		Jumlah	300	100,0

#### F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Target hasil survey yang diharapkan dapat mencapai skor 3,0644 atau berada dalam kategori **BAIK**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun kuesioner yang akan disajikan kepada responden untuk ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak kompeten	1	-	-
2.	Kurang Kompeten	2	-	-
3.	Kompeten	3	-	-
4.	Sangat Kompeten	4	-	-
		Jumlah	300	100,0

#### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Target hasil survey yang diharapkan dapat mencapai skor 3,0644 atau berada dalam kategori **BAIK**. Dengan demikian kepuasan

masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun kuesioner yang akan disajikan kepada responden untuk ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sopan dan ramah	1	-	-
2.	Kurang sopan dan ramah	2	-	-
3.	Sopan dan ramah	3	-	-
4.	Sangat sopan dan ramah	4	-	-
Jumlah			300	100,0

#### H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Target hasil survey yang diharapkan dapat mencapai skor 3,0644 atau berada dalam kategori **BAIK**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

Adapun kuesioner yang akan disajikan kepada responden untuk ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak ada	1	-	-
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	-	-
3.	Berfungsi kurang maksimal	3	-	-
4.	Dikelola dengan baik	4	-	-
Jumlah			300	100,0

#### J. Sarana dan Prasarana.

Kebersihan lingkungan pelayanan merupakan keadaan/kondisi kebersihan unit pelayanan dalam mendukung pelaksanaan layanan kepada masyarakat. Target hasil survey yang diharapkan dapat mencapai skor 3,0644 atau berada dalam kategori **BAIK**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kebersihan lingkungan pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun kuesioner yang akan disajikan kepada responden untuk ruang lingkup kebersihan lingkungan pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	-	-
2.	Cukup	2	-	-
3.	Baik	3	-	-
4.	Sangat Baik	4	-	-
Jumlah			300	100,0

## O. Survei Kualitatif

Survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran dan pendapat responden tentang pelayanan Pengadilan Negeri Blora, yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk saran-saran/pendapat terhadap layanan Pengadilan Negeri Blora akan ditulis dalam laporan hasil survey kepuasan secara lengkap. Tersaji dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 21  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Blora  
Saran-saran/pendapat terhadap pelayanan

No. Responden	Saran-saran/pendapat
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
dst. s/d 150.	



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan Rencana Survey kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Blora diharapkan dapat mencapai target/sasaran rerata poin 76,61 – 88,30 (pada nilai interval konversi) atau 3,0644 – 3,532 (nilai interval) yang berada pada mutu pelayanan kategori “**BAIK**”. Atau dengan **target** poin IKM Pengadilan Negeri Blora sebesar **80,00** (pada nilai interval konversi) yang berada pada mutu pelayanan kategori “**BAIK**”. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Blora berada pada kategori BAIK.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri berada pada kategori BAIK.
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pengadilan Negeri Blora pada kategori BAIK.
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Blora pada kategori BAIK.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Blora pada kategori BAIK.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Blora pada kategori BAIK.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Blora pada kategori BAIK.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Blora pada kategori BAIK.
10. Sarana dan Prasarana lingkungan pelayanan di Pengadilan Negeri Blora pada kategori BAIK.

**B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Blora, hendaknya perlu meningkatkan pelayanannya disemua ruang lingkup pelayanan agar tetap berada pada kategori baik.

**LAMPIRAN**

**Tabel**  
**RENCANA RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

		Indeks Kepuasan Masyarakat		
		80,00	Kategori : Baik	
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,0644	Baik	1
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,0644	Baik	2
3	Waktu Penyelesaian	3,0644	Baik	3
4	Biaya/Tarif	3,0644	Baik	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,0644	Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,0644	Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,0644	Baik	7
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,0644	Baik	9
9	Sarana dan prasarana	3,0644	Baik	10

**Jadwal Program Survei**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan**  
**Di Pengadilan Negeri Blora Tahun 2019**

NO.	Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Melakukan persiapan survey kepuasan masyarakat (pengadaan formulir, menetapkan sasaran/objek survey).				x						x		
2.	Melakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan Pengadilan Negeri Blora.					X	x					x	x
3.	Melakukan wawancara dengan pengguna layanan Pengadilan Negeri Blora.					X	x					x	x
4.	Melakukan analisa hasil survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Blora.						x						X
5.	Membuat laporan survey kepuasan masyarakat dan laporan survey Indeks kepuasasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Blora.						x						X



## PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN NEGERI BLORA

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00-1200  
 13.00-16.00

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P Usia : \_\_\_\_\_ tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  Polri  Swasta  Wirausaha  
 Lainnya

Jenis layanan yang diterima : .....

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>A Tidak sesuai 1            B Kurang sesuai 2            C Sesuai 3            D Sangat sesuai 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>A Tidak kompeten 1            B Kurang kompeten 2            C Kompeten 3            D Sangat kompeten 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Blora.</p> <p>A Tidak mudah 1            B Kurang mudah 2            C Mudah 3            D Sangat mudah 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>A Tidak sopan dan ramah 1            B Kurang sopan dan ramah 2            C Sopan dan ramah 3            D Sangat sopan dan ramah 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan</p>

memberikan pelayanan.						
A	Tidak cepat	1		A	Tidak ada	1
B	Kurang cepat	2		B	Ada tapi tidak berfungsi	2
C	Cepat	3		C	Berfungsi kurang maksimal	3
D	Sangat cepat	4		D	Dikelola dengan baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.				9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.		
A	Sangat mahal	1		A	Buruk	1
B	Cukup mahal	2		B	Cukup	2
C	Murah	3		C	Baik	3
D	Gratis	4		D	sangat baik	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.						
A	Tidak sesuai	1				
B	Kurang sesuai	2				
C	Sesuai	3				
D	Sangat sesuai	4				

**A. Mohon diisi saran/pendapat saudara untuk pelayanan di Pengadilan Negeri Blora :**

---



---



---



---



---



---