

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN

DI PENGADILAN NEGERI JAKARTA PUSAT KELAS I A KHUSUS

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017



**TRIWULAN I  
TAHUN 2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN  
DI PENGADILAN NEGERI JAKARTA PUSAT KELAS I A KHUSUS**

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

**Disahkan di Jakarta  
Pada Hari Selasa, 5 April 2022**

**Ketua Pengadilan Negeri Jakarta Pusat**



**Lilieek Prusbawono Adi, S.H., M.H.**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan YME, akhirnya tim survei indeks kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus telah menyelesaikan hasil Survei IKM yang Ke I dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah khususnya Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus kepada masyarakat, oleh karena itu kami mengadakan survey ini secara berkala sebagai bagian dari rencana dan sasaran mutu dalam pemeliharaan kualitas layanan yang telah dicapai. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus, yang diambil dengan menggunakan aplikasi e- Survey yang dikembangkan oleh Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus.

Pelaksanaan survey dan laporan survey ini, masih perlu perbaikan-perbaikan kedepan 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 Jakarta Pusat dan masyarakat pengguna layanan kami.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Jakarta, 5 April 2022

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A Latar Belakang	1
B Tujuan dan Sasaran	2
C Rencana Kerja Pelaksanaan	3
D Tahapan Pelaksanaan	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A Metode Survei	4
B Teknik Pengumpulan Data	4
C Variabel Pengukuran IKM	4
D Teknik Analisis Data	5
E Tim Survey IKM	6
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN</b>	
A Umur	7
B Jenis Kelamin	7
C Pendidikan Terakhir	8
D Pekerjaan Utama	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN)</b>	
A Persyaratan	9
B Prosedur	10
C Waktu Pelayanan	11
D Biaya/Tarif	12
E Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
F Kompetensi Pelaksana	14
G Perilaku Pelaksana	15
H Sarana dan Prasarana	16
I Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17
J Hasil Survei kualitatif	18
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A Kesimpulan	20
B Rekomendasi	20
C Tindak Lanjut	22

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Keterangan Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1	Kategori Mutu Pelayanan	6
2	Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
5	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
6	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Persyaratan	9
7	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	10
8	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	11
9	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	12
10	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	13
11	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	14
12	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	15
13	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	16
14	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17

## DAFTAR GAMBAR

<b>No. Gambar</b>	<b>Keterangan Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Persyaratan	10
2	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Prosedur	11
3	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	12
4	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
5	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14
6	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	15
7	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
8	Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	17

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. LatarBelakang**

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 dankompleks.

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 sertakurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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 Jakarta Pusat Kelas I A Khusus melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus serta masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus.



### **C. Rencana KerjaPelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus ini dilaksanakan pada bulan Januari 2022 s/d Maret 2022.

### **D. TahapanPelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus, 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 mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data dalam excelfile.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistic 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 Jakarta Pusat Kelas I A Khusus, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa Aplikasi Survei Kepuasan Pelanggan dengan jawaban tertutup dan terbuka yang telah tersedia.

#### **C. 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 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. 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).

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus 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 Jakarta Pusat Kelas I A Khusus 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	3,5324 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

#### E. TIM SURVEY IKM

Sesuai dengan Surat Keputusan Nomor : W10-U1/ 07 /KP.00.3/XII/2021 Tentang Penetapan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus terdiri dari:

Pengarah	:Ketua
Pelaksana Ketua	: Panitera
Anggota sekaligus Surveyor	: 1. Lita Sari Seruni, S.E., M.H 2. Ayu Triana Listiati, S.H., M.H 3. Indah Puspitaningdiah, S.H 4. Setia Boedi Santoso, S.Kom 5. Rizki Tri Maulana, S.I.Kom
Sekretariat	: 1. Drs. Sofyan Amin, S.H 2. Evawani Syabrina, S.H., M.H 3. Setia Rachma Suliaty, S.E., M.H 4. Lutfi Sukowati Ilyasa, A.Md
Jurusita, Delegasi & Eksekusi	: 1. Willy Andreas Walojo, S.H 2. Dimas Ariyanto, S.H 3. Asmawan, S.H 4. Agus Syarifudin, S.H

Kepaniteraan Pidana	: 1. Cik Akip , S.H., M.H 2. Dian Kusuma Wardhani, S.E 3. Sardulo Hendro Baskoro, S.H 4. Eka Kusuma, S.H 5. Wahidin
Kepaniteraan Tipikor	:1. Hartanto, S.H., M.H 2. Damia Wirdiani, S.H 3. Agus Suriyawan, S.H
Kepaniteraan Hukum	: 1. Ayu Triana Listiati, S.H., M.H 2. Riswani Damanik, S.H 3. Indah Puspitaningdiah, S.H 4. Rohman
Kepaniteraan Perdata	: 1. Rina Rosanawati, S.T., S.H., M.H 2. Wahyunda Novita Mustika, A.Md 3. Dwi Andaru Kristiyanto 4. Herlina, Amd
Kepaniteraan PHI	: 1. Tri Indroyono, S.E., S.H 2. Romansyah, S.H 3. Hary Dwi Iwandar, S.E 4. Eka Nurdin 5. Mahran
Kepaniteraan Niaga	: 1. Nini Rukmini, S.H 2. Maulidiah Harahap, S.H 3. Rinjani, A.Md
Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan	: 1. Evawani Syabrina, S.H., M.H 2. Evelyn A.R, S.H 3. Anindhita Dwi Saraswati, S.Kom

Sub Bagian Kepegawaian,  
Organisasi dan Tata Laksana

- : 1. Mohamad Sayuti Beroeh, S.Kom
- 2. Mira Mutiarani Kusumastuti, S.Sos
- 3. Mega Mayangsari, S.IP

Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan

- : 1. Setia Rachma Suliaty, S.E., M.H
- 2. Asri Purbasari, S.E
- 3. Lutfi S. Ilyasa, Amd
- 4. Alif Farhan Akbar, S.E

SPPA

: Muhammad Ricky Romadhona, S.E

Mediasi

: Eko Budiarno, S.H

Pos bakum

: Indah Puspitaningdiah, S.H

Pelayanan Publik

: Lutfi S. Ilyasa, Amd

Pengawas dan Pengamat

: Sardulo Endro baskoro, S.H

Humas

: Setia Boedi Santoso, S.Kom

## BAB III PROFIL RESPONDEN

### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

NO	TINGKAT USIA	FREKUENSI	PRESENTASE
1	18 - 28 TAHUN	27	14%
2	29 - 39 TAHUN	123	62%
3	40- 49 TAHUN	48	24%
4	50 - 59 TAHUN	2	1%
5	60 - 69 TAHUN	0	0%
		200	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun ( 62%).

### B. JenisKelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	PRESENTASE
1	LAKI - LAKI	128	64%
2	PEREMPUAN	72	36%
		200	100%

Berdasarkan table responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 128 orang (64%).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	FREKUENSI	PRESENTASE
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMU	14	7%
4	DIPLOMA	0	0%
5	SARJANA (S1)	165	83%
6	PASCA SARJANA (S2/S3)	21	11%
	TOTAL	200	100%

Berdasarkan table responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 165 orang (83%).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

NO	JENIS PEKERJAAN	FREKUENSI	PRESENTASE
1	PNS	5	3%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	2	1%
4	SWASTA	49	25%
5	TENAGA KONTRAK	0	0%
6	WIRUSAHA	13	7%
7	LAINNYA	131	66%
		200	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Lainnya sebanyak 131 orang (66%)



## BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 200 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus berada pada rerata sebesar 3,650 atau dengan skala 100 adalah sebesar 91 % berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 -100).

Hal ini mengindikasikan telah terjadi kenaikan mutu pelayanan secara signifikan sesuai yang dicanangkan pada sasaran mutu dan kebijakan mutu yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus.

Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari Sembilan ruang lingkup, dan analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

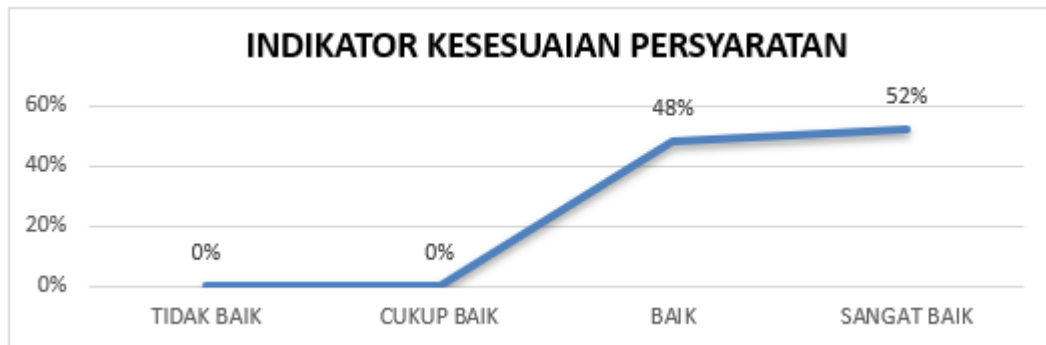
### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,468 berada pada interval skor 3,0644–3,532 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A  
Khusus Indikator : Kesesuaian Persyaratan

NO	KESESUAIAN PERSYARATAN	INDEKS	FREKUENSI	PRESENTASE
1	TIDAK BAIK	1	0	0%
2	CUKUP BAIK	2	0	0%
3	BAIK	3	96	48%
4	SANGAT BAIK	4	104	52%
		3,468	200	100%



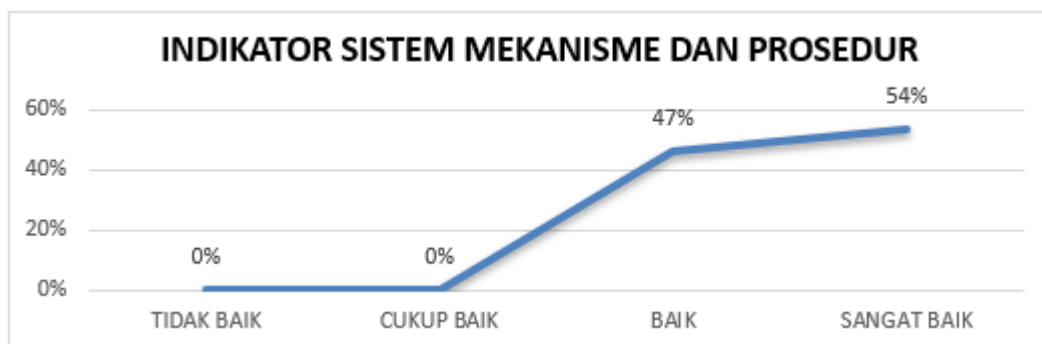
Gambar 1.  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat  
Indikator : Kesesuaian Persyaratan

## B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,483 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A  
Khusus Indikator : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	INDEKS	FREKUENSI	PRESENTASE
1	TIDAK BAIK	1	0	0%
2	CUKUP BAIK	2	0	0%
3	BAIK	3	93	47%
4	SANGAT BAIK	4	107	54%
		3,483	200	100%



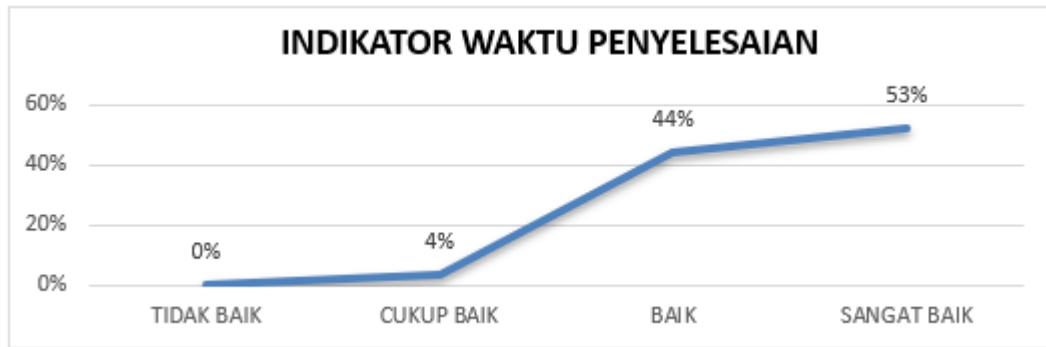
Gambar 2.  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A  
Khusus Indikator : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

### C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,438 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikutini.

Tabel 9  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A  
Khusus Indikator : Waktu Penyelesaian

NO	WAKTU PENYELESAIAN	INDEKS	FREKUENSI	PRESENTASE
1	TIDAK BAIK	1	0	0%
2	CUKUP BAIK	2	7	4%
3	BAIK	3	88	44%
4	SANGAT BAIK	4	105	53%
		3,438	200	100%



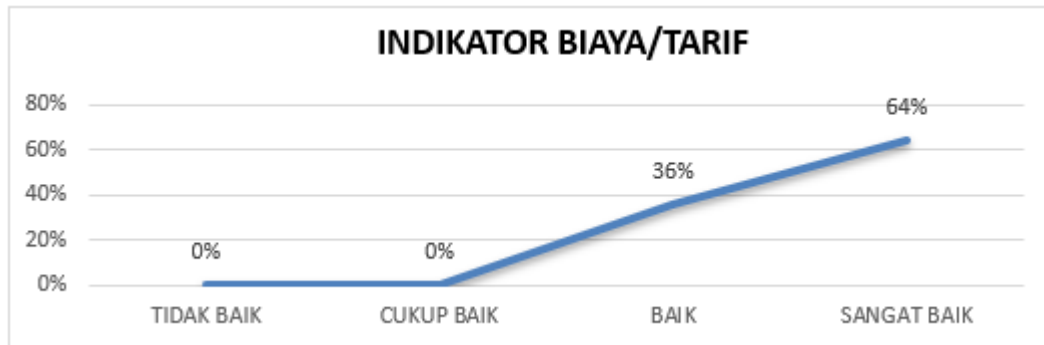
Gambar 3.  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus  
Indikator : Waktu Penyelesaian

#### 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 3,586 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus  
Indikator : Biaya/Tarif

NO	BIAYA TARIF	INDEKS	FREKUENSI	PRESENTASE
1	TIDAK BAIK	1	0	0%
2	CUKUP BAIK	2	0	0%
3	BAIK	3	72	36%
4	SANGAT BAIK	4	128	64%
		3,586	200	100%



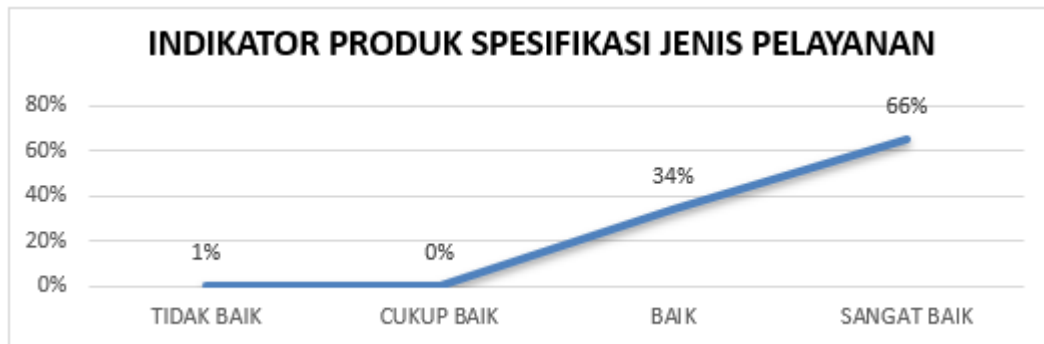
Gambar 4.  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus  
Indikator : Biaya/Tarif

### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,591 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus  
Indikator : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	INDEKS	FREKUENSI	PRESENTASE
1	TIDAK BAIK	1	1	1%
2	CUKUP BAIK	2	0	0%
3	BAIK	3	68	34%
4	SANGAT BAIK	4	131	66%
		3,591	200	100%



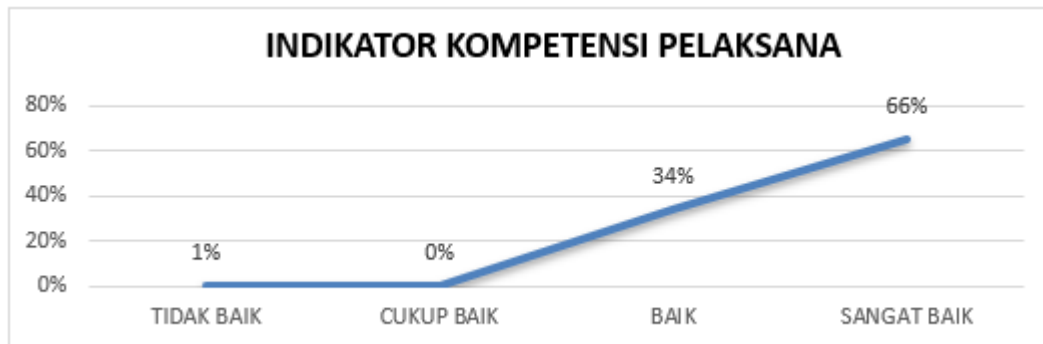
Gambar 5.  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus  
Indikator : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,591 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus  
Indikator : Kompetensi Pelaksana

NO	KOMPETENSI PELAKSANA	INDEKS	FREKUENSI	PRESENTASE
1	TIDAK BAIK	1	1	1%
2	CUKUP BAIK	2	0	0%
3	BAIK	3	68	34%
4	SANGAT BAIK	4	131	66%
		3,591	200	100%



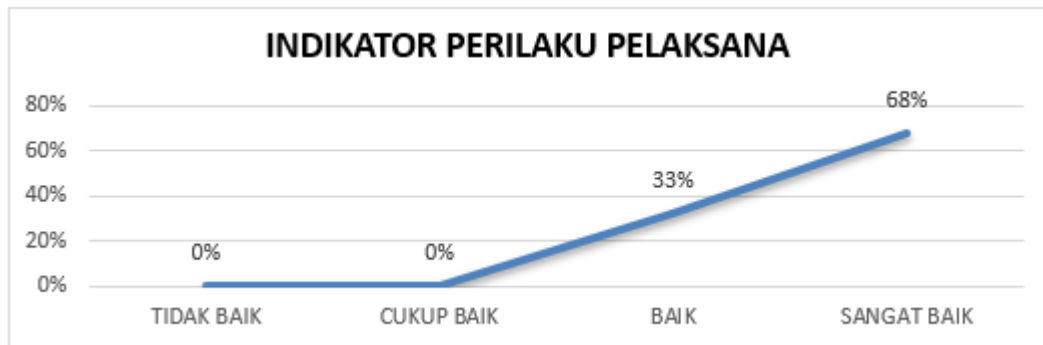
Gambar 6.  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus  
Indikator : Kompetensi Pelaksana

### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,621 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13

NO	PERILAKU PELAKSANA	INDEKS	FREKUENSI	PRESENTASE
1	TIDAK BAIK	1	0	0%
2	CUKUP BAIK	2	0	0%
3	BAIK	3	65	33%
4	SANGAT BAIK	4	135	68%
		3,621	200	100%



Gambar 7.  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus  
Indikator : Perilaku Pelaksana

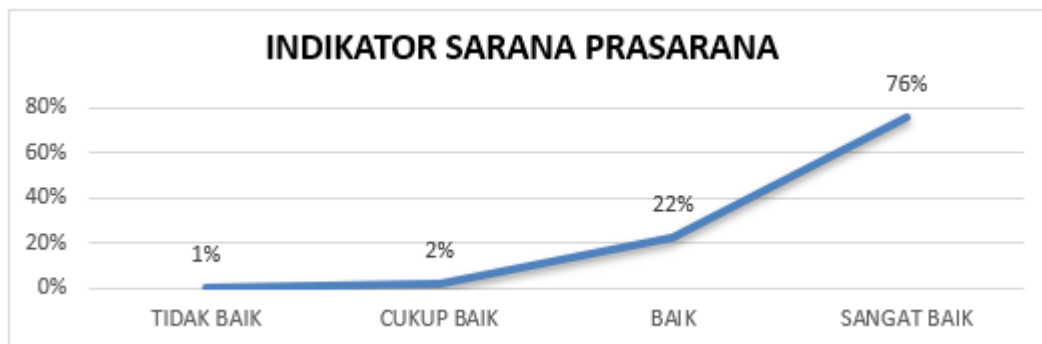
## H. Sarana dan Prasarana

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). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,680 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus  
Indikator : Sarana dan Prasarana

NO	SARANA PRASARANA	INDEKS	FREKUENSI	PRESENTASE
1	TIDAK BAIK	1	1	1%
2	CUKUP BAIK	2	3	2%
3	BAIK	3	44	22%
4	SANGAT BAIK	4	152	76%
		3,680	200	100%





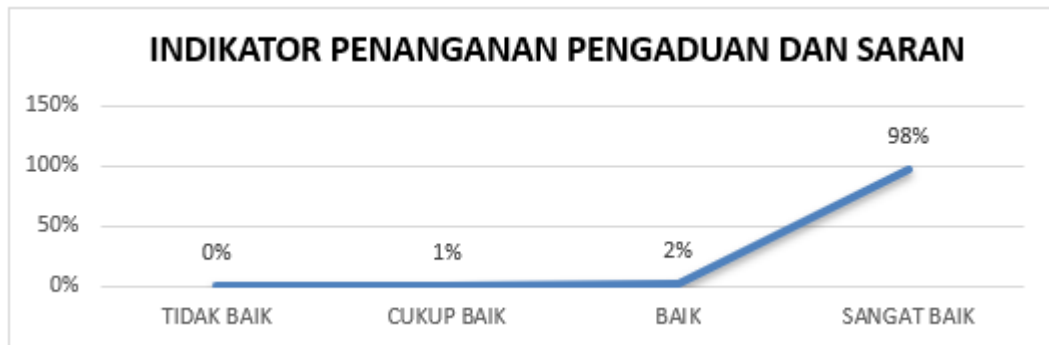
Gambar 8.  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus  
Indikator : Sarana dan Prasarana

## I. Penanganan Pengaduan dan Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,911 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus  
Indikator : Penanganan Pengaduan dan Saran

NO	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	INDEKS	FREKUENSI	PRESENTASE
1	TIDAK BAIK	1	0	0%
2	CUKUP BAIK	2	1	1%
3	BAIK	3	4	2%
4	SANGAT BAIK	4	195	98%
		3,911	200	100%



Gambar 9.  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus  
Indikator : Penanganan Pengaduan dan Saran

### J. Hasil Survey Kualitatif

PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI JAKARTA PUSAT KELAS IA KHUSUS TRI WULAN I TAHUN 2022			
<b>NILAI INDEKS</b>	<b>NAMA LAYANAN : PELAYANAN TERPADU SATU PINTU dan PERSIDANGAN</b>		
<b>91%</b>	<b>DATA RESPONDEN</b>		
	<b>JUMLAH 200</b>		
<b>3,650</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>LAKI-LAKI</b> : 128	<b>PEREMPUAN</b> : 72
	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>TIDAK/BELUM SEKOLAH</b> : 0	<b>DIPLOMA 2</b> : 0
		<b>SD</b> : 0	<b>DIPLOMA 3</b> : 0
		<b>SMP</b> : 0	<b>S1</b> : 165
		<b>SMU</b> : 14	<b>S2</b> : 19
	<b>PEKERJAAN</b>	<b>DIPLOMA 1</b> : 0	<b>S3</b> : 2
		<b>PNS</b> : 5	<b>SWASTA</b> : 49
		<b>TNI</b> : 0	<b>WIRUSAHA</b> : 13
		<b>POLRI</b> : 2	<b>TENAGA KON</b> : 0
		<b>LAINNYA</b> : 131	
<b>PERIODE SURVEI :</b>	1 Januari s/d 31 Maret 2022		
Terima kasih atas penilaian yang telah diberikan Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.			



NO	LINGKUP	NILAI RATA-RATA
1	KESESUAIAN PERSYARATAN	3,468
2	SISTEM, MEKANISME PROSEDUR	3,483
3	WAKTU PENYELESAIAN	3,438
4	BIAYA / TARIF	3,586
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3,591
6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,591
7	PERILAKU PELAKSANA	3,621
8	SARANA PRASARANA	3,680
9	PENANGANAN MASUKAN DAN SARAN	3,911
	NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	3,65
	KONVERSI NILAI IKM	91

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat berada pada rerata sebesar 3,65 atau dengan skala 100 adalah sebesar 91% berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31-100). Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat berada pada kategori BAIK
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat berada pada kategori BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada kategori SANGAT BAIK
8. Penanganan Pengaduan dan Saran di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada kategori SANGAT BAIK
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada indikator sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup	Rata-Rata Skor	Ranking
1	Persyaratan	3,468	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,483	
3	Waktu Penyelesaian	3,438	
4	Biaya/Tarif	3,586	
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,591	
6	Kompetensi Pelaksana	3,591	
7	Perilaku Pelaksana	3,621	
8	Penanganan Pengaduan dan Saran	3,680	
9	Sarana dan Prasarana	3,911	

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup yang nilainya masih masuk kategori 3 kebawah yaitu : **Waktu Penyelesaian, Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur.**

## **BAB VI**

### **TINDAK LANJUT**

Dalam rangka meningkatkan nilai IKM pada Triwulan I Tahun 2022, maka Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Kelas I A Khusus akan melakukan beberapa perbaikan diantaranya:

1. Unsur Waktu Penyelesaian :
  - Membuat SK pelayanan unggulan berupa surat kuasa, era terang untuk surat keterangan tidak pernah sebagai terpidana
  - Mensosialisasikan SK tersebut ke petugas layanan kepada pengguna layanan
2. Unsur Standar, Mekanisme dan Prosedur dan Kesesuaian Persyaratan:
  - Menyediakan Anjungan Layanan Mandiri kepada pengguna layanan yang menyediakan informasi yang berkenaan dengan standar layanan
3. Unsur Kesesuaian Persyaratan :
  - Memaksimalkan pemberian informasi standar layanan melalui video tron, papan informasi serta website kepada pengguna layanan

Diharapkan dengan tindakan perbaikan yang dilakukan maka nilai IKM Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada Triwulan I Tahun 2022 akan meningkat dan mencapai kategori sangat baik dengan nilai yang lebih tinggi.







187	Anwar	DKI JAKARTA	45 Tahun	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16 Februari 2022
188	Firman Hasurungan	DKI JAKARTA	42 Tahun	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	16 Februari 2022
189	Ade Ambrita	DKI JAKARTA	35 Tahun	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	16 Februari 2022
190	Rudy	DKI JAKARTA	45 Tahun	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	2	3	1	1	3	2	3	15 Februari 2022
191	Liliana Dewi	JAWA BARAT	24 Tahun	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Februari 2022
192	IMAM PURNA	BANTEN	23 Tahun	Laki-laki	SMU	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Februari 2022
193	Santi	BANTEN	22 Tahun	Perempuan	SMU	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3 Februari 2022
194	Danur Vilano	DKI JAKARTA	37 Tahun	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3 Februari 2022
195	Anonim	DKI JAKARTA	26 Tahun	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Januari 2022
196	Hagina	DKI JAKARTA	35 Tahun	Perempuan	S1	PNS	3	3	4	4	4	4	4	4	4	25 Januari 2022
197	Hamzah	DKI JAKARTA	35 Tahun	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	3	3	4	4	3	3	4	24 Januari 2022
198	Marx Andryan	DKI JAKARTA	39 Tahun	Laki-laki	S2	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	24 Januari 2022
199	Alya Amirah	BANTEN	20 Tahun	Perempuan	SMU	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	1	4	10 Januari 2022
200	RW	DKI JAKARTA	33 Tahun	Laki-laki	S2	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3 Januari 2022
							704	707	698	728	729	729	735	747	794	
							NRR PER UNSUR	3,468	3,483	3,438	3,586	3,591	3,591	3,621	3,680	3,911
							NRR TERTIMBANG	0,381	0,383	0,378	0,394	0,395	0,395	0,398	0,405	0,430
							NRR TERTIMBANG									3,65
							KONVERSI INDEKS									91,26%