



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri (biasa disingkat: PN) merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di ibu kota kabupaten atau kota. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Negeri berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata bagi rakyat pencari keadilan pada umumnya.

Pengadilan Negeri merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencari keadilan. Pengadilan Negeri sebagai lembaga di bawah Mahkamah Agung. Mahkamah Agung sebagai lembaga yudikatif, memiliki tugas untuk mengawal serta memantau jalannya perundang-undangan atau penegakan hukum di Indonesia. Adapun secara umum, pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik nonprofit 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. Pemerintahan itu didirikan memiliki filosofi 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.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan, di mata masyarakat secara umum masih terkesan 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. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

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 Tegal melaksanakan survey 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 Saran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tegal. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksana

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Tegal ini dilaksanakan setiap enam bulan sekali, yaitu bulan Maret dan September. Namun pada laporan ini, survei dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2020.

D. Tahapan Pelaksanaan

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

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif. Populasi dan sampel diambil menggunakan table sampel **Krejcie and Morgan** (Lampiran II) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

- 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
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 survey.
 4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.
 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.



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Metode Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tegal ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif, guna melengkapi hasil analisis disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Tegal, antara lain : masyarakat pengguna pengadilan, Kepolisian, Kejaksaan, rutan, advokad/pengacara, KPAI, dll. Populasi dan sampel menggunakan table sampel **Krejcie and Morgan** (Lampiran II) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Populasi (N) ditetapkan 140, sampel (n) 103.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket pada penelitian ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Angket tersebut terdiri dari 9 (sembilan) indikator, dalam hal ini ruang lingkup, yaitu : persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, Sarana dan Prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup/indikator 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 (sembilan) ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan.

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



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian.
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. 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 sesuatu proses (usaha, bangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (Komputer, mesin) dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisa Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Tegal ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Tegal ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1.
Kategori Mutu 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



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2.
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	Presentasi
1.	≤ 20	9	8,74%
2.	21 - 30	31	30,10%
3.	31-40	43	41,75%
4.	41-50	7	6,79%
5.	51 – 60	9	8,74%
6.	≥ 61	4	3,88%
Jumlah		103	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun sebanyak 43 orang (41,75 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
1.	Laki-laki	64	62,14%
2.	Perempuan	39	37,86%
Jumlah		103	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 64 orang (62,14 %).



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Umur	Frekuensi	Prosentasi
1.	SD	8	7,77%
2.	SMP	6	5,83%
3.	SMA	48	46,60%
4.	Sarjana (S1)	36	34,95%
5.	Pasca (S2)	4	3,88%
6.	Pasca (S3)	1	0,97%
Jumlah		103	100,00 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA sebanyak 48 orang (46,60%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5.
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Umur	Frekuensi	Prosentasi
1.	PNS	1	0,97%
2.	TNI	0	0%
3.	POLRI	0	0%
4.	SWASTA	47	45,63%
5.	WIRUSAHA	20	19,42%
6.	LAINNYA	35	33,98%
Jumlah		103	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Swasta sebanyak 47 orang (45,63 %).



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah **103 bendel** angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Tegal dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Tegal sebesar **85,60 %** berada pada kategori **“BAIK”** (pada interval 76,61 – 88,30). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Tegal yang hendak kita capai sebesar **80%** ternyata hasil tersebut melampaui sasaran yang kita hendak capai. Adapun analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

Tabel 6.
Analisa Data
Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan

NO.RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	3	4	3	3	4	4	4	4
8	4	3	3	3	3	4	4	4	4
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11	4	4	3	4	3	3	4	4	4
12	4	4	4	3	3	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4
20	3	3	4	4	4	4	4	4	3



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
30	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
31	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
47	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
48	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
49	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
52	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
54	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
57	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
59	4	4	3	3	3	3	4	3	4	



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

60	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
61	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
63	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
68	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
70	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
72	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
79	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
81	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
89	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
91	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
92	3	3	4	2	3	4	4	4	4	
93	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
94	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
95	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
96	4	2	3	4	4	3	3	3	4	
97	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
101	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
102	4	4	2	4	4	4	4	4	3	
103	3	4	2	3	4	4	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	345	341	332	336	340	355	362	357	406	
NRR / Unsur	3,350	3,311	3,223	3,262	3,301	3,447	3,515	3,466	3,942	
NRR	0,372	0,368	0,358	0,362	0,367	0,383	0,391	0,385	0,438	*)
tertbg/ unsur										3,424
										**))
IKM UNIT PELAYANAN										85,60

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,350
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,311
U3	Waktu Penyelesaian	3,223
U4	Biaya / Tarif	3,262
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,301
U6	Kompetensi Pelaksana	3,447
U7	Perilaku Pelaksana	3,515
U8	Sarana dan Prasarana	3,466
U9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,942

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN :	85,60
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

Tabel 7.
Ringkasan Survei Kepuasan Masyarakat

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Indeks Kepuasan Masyarakat:	
			Kategori	Peringkat
			85,60	Kategori: BAIK
1	Persyaratan	3,350	Baik	5
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,311	Baik	6
3	Waktu Penyelesaian	3,223	Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,262	Baik	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,301	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,447	Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,515	Sangat Baik	2
8	Sarana dan Prasarana	3,466	Baik	3
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,942	Sangat Baik	1

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



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

A. Persyaratan

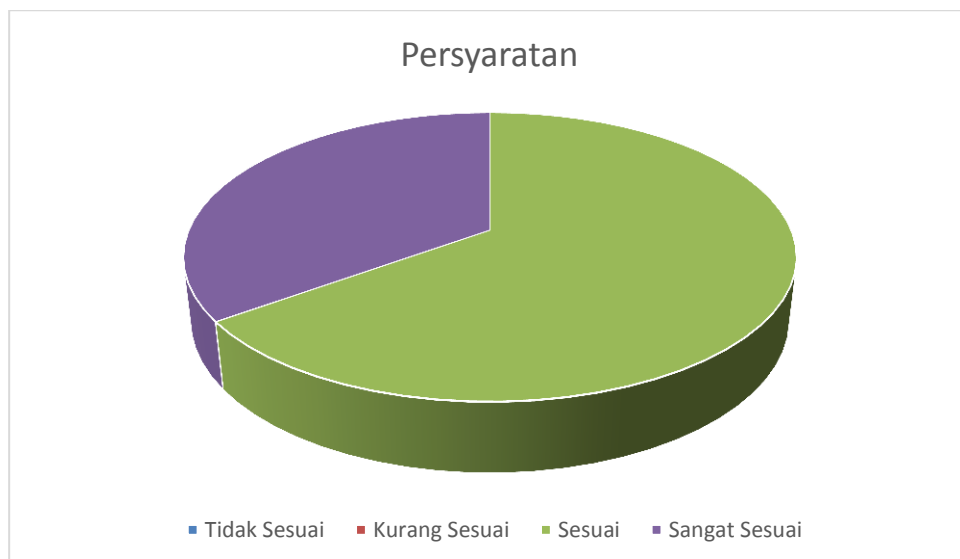
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,350** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **Baik**.

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

Tabel 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup : Persyaratan

No	Persyaratan	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
3.	Sesuai	3	67	65,05
4.	Sangat Sesuai	4	36	34,95
Jumlah			103	100,00

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



Gambar 1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup Persyaratan



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

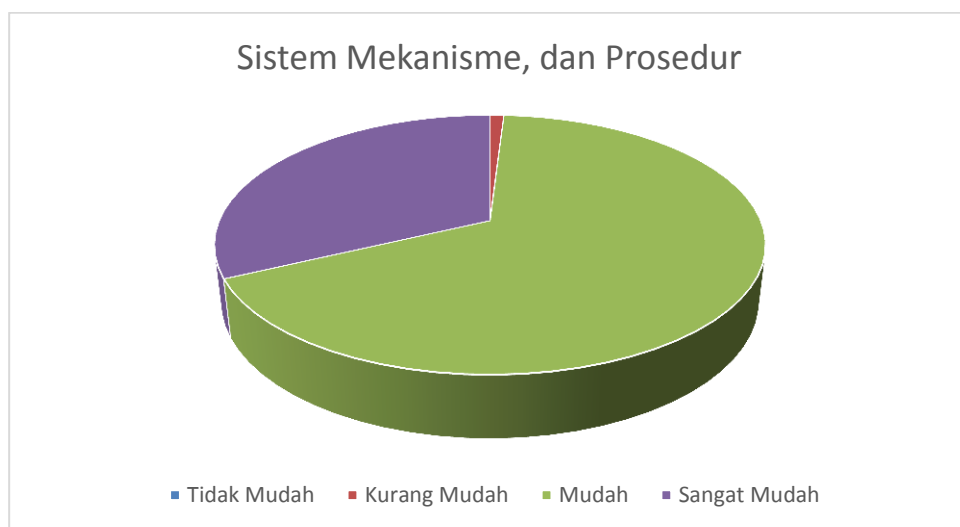
Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,311** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur berada pada kategori **Baik**.

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

Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0,00
2.	Kurang Mudah	2	1	0,97
3.	Mudah	3	69	66,99
4.	Sangat Mudah	4	33	32,04
Jumlah			103	100,00

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



Gambar 2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

C. Waktu Penyelesaian

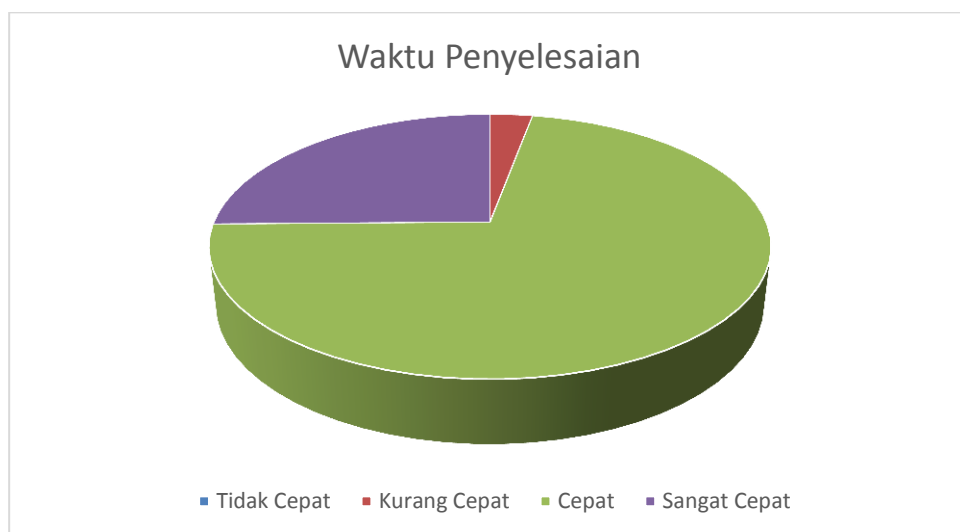
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,223** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **Baik**.

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

Tabel 10.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

o	Waktu Penyelesaian	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Cepat	1	0	0,00
2.	Kurang Cepat	2	3	2,91
3.	Cepat	3	74	71,84
4.	Sangat Cepat	4	26	25,24
Jumlah			103	100,00

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



Gambar 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup Waktu Pelayanan



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

D. Biaya/Tarif

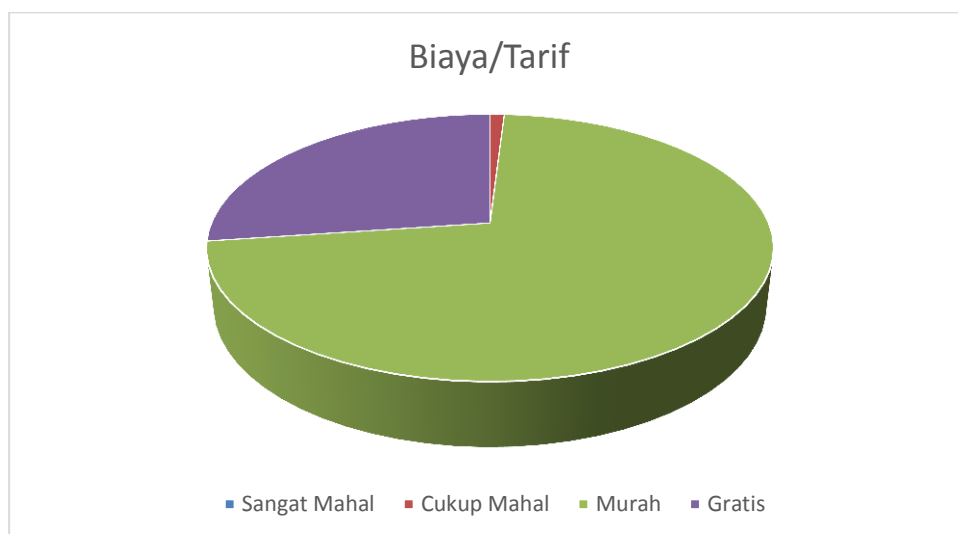
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,262** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya/Tarif berada pada kategori **Baik**.

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

Tabel 11.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup : Biaya/ Tarif

No	Biaya/Tarif	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mahal	1	0	0,00
2.	Cukup Mahal	2	1	0,97
3.	Murah	3	74	71,84
4.	Gratis	4	28	27,18
Jumlah			103	100%

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



Gambar 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup Biaya/Tarif



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

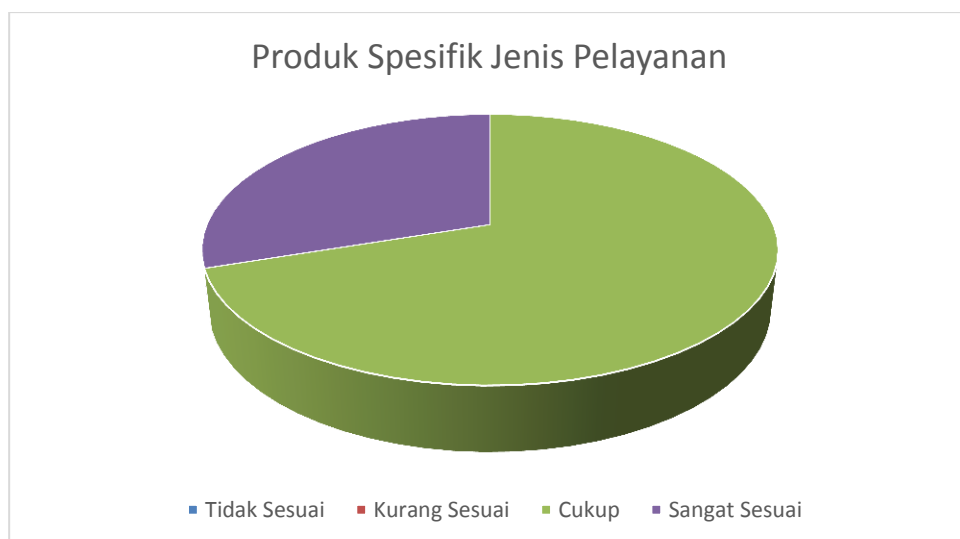
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikandan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,301** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori **Baik**.

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

Tabel 12.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
3.	Cukup	3	72	69,90
4.	Sangat Sesuai	4	31	30,10
Jumlah			103	100,00

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



Gambar 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

F. Kompetensi Pelaksana

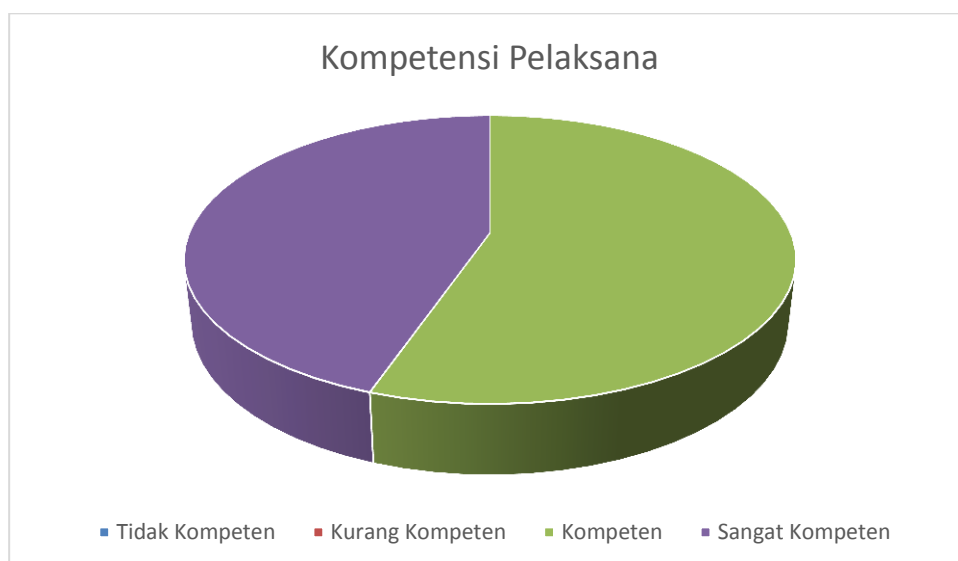
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,447** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **Baik**.

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

Tabel 13.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

No	Kompetensi Pelaksana	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0,00
2.	Kurang Kompeten	2	0	0,00
3.	Kompeten	3	57	55,34
4.	Sangat Kompeten	4	46	44,66
Jumlah			103	100,00

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



Gambar 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

G. Perilaku Pelaksana

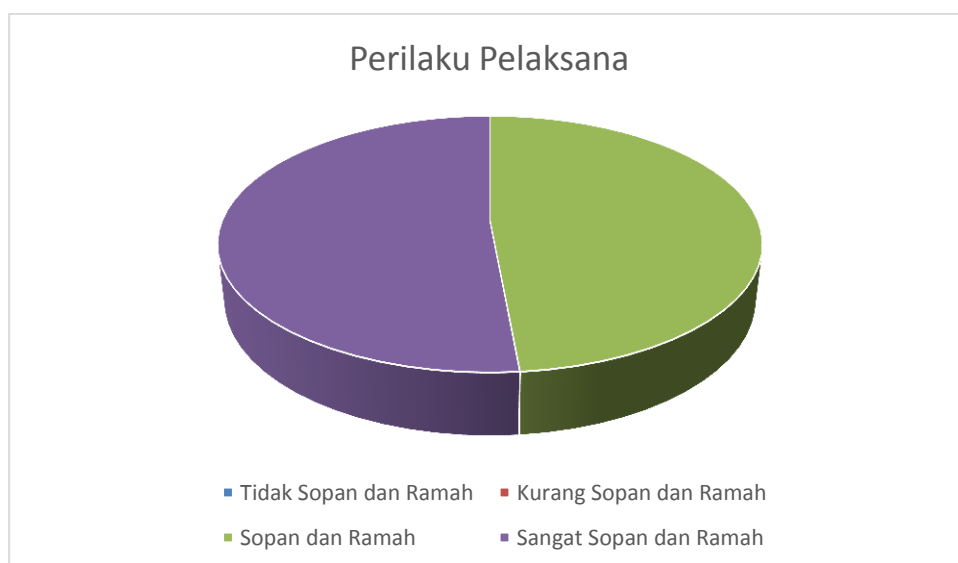
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,515** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

Tabel 14.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

No	Perilaku Pelaksana	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0,00
3.	Sopan dan Ramah	3	50	48,54
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	53	51,46
Jumlah			103	100,00

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



Gambar 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

H. Kualitas Sarana dan Prasarana

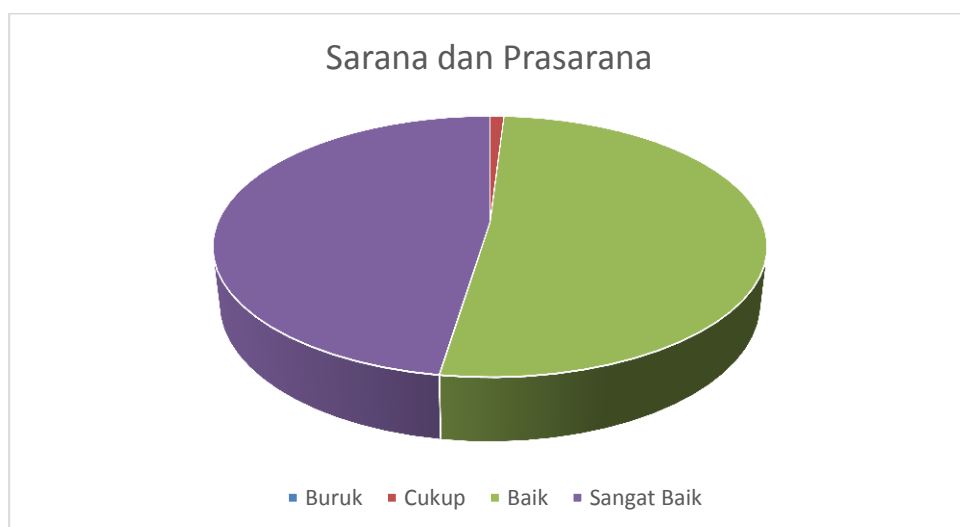
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,466** berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori **Baik**.

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

Tabel 15.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

No	Sarana dan Prasarana	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	0	0,00
2.	Cukup	2	1	0,97
3.	Baik	3	53	51,46
4.	Sangat Baik	4	49	47,57
Jumlah			103	100,00%

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



Gambar 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

I. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

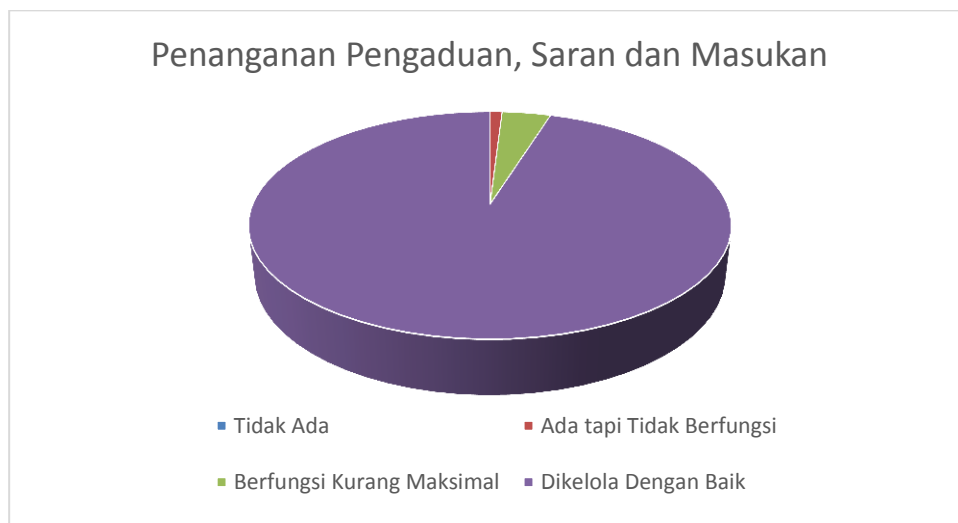
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,942** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **Sangat Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal
Ruang Lingkup : Penanganan pengaduan, saran dan masukan

No	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Ada	1	0	0,00
2.	Ada tapi Tidak Berfungsi	2	1	0,97
3.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	4	3,88
4.	Dikelola Dengan Baik	4	98	95,15
Jumlah			103	100,00%

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



Gambar 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tegal Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Tegal, yang diusulkan responden, antara lain :

1. Tidak ada saran.
2. Tidak ada saran.
3. Tidak ada saran.
4. Tidak ada saran.
5. Tidak ada saran.
6. Tidak ada saran.
7. Tidak ada saran.
8. Tidak ada saran.
9. Tidak ada saran.
10. Tidak ada saran.
11. Tidak ada saran.
12. Tidak ada saran.
13. Tidak ada saran.
14. Tidak ada saran.
15. Tidak ada saran.
16. Tidak ada saran.
17. Tidak ada saran.
18. Tidak ada saran.
19. Tidak ada saran.
20. Tidak ada saran.
21. Semoga Pelayanan di Pengadilan Ke Depan Lebih Baik dan Sangat Cepat.
22. Tidak ada saran.
23. Tidak ada saran.
24. Semoga Dapat Bertahan Layanan yang Memuaskan Seperti Ini.
25. Tidak ada saran.
26. Tidak ada saran.
27. Tidak ada saran.
28. Tidak ada saran.
29. Tidak ada saran.
30. Tidak ada saran.



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

31. Tidak ada saran.
32. Tidak ada saran.
33. Tidak ada saran.
34. Tidak ada saran.
35. Tidak ada saran.
36. Tidak ada saran.
37. Tidak ada saran.
38. Tidak ada saran.
39. Tidak ada saran.
40. Tidak ada saran.
41. Tidak ada saran.
42. Tidak ada saran.
43. Tidak ada saran.
44. Tidak ada saran.
45. Tidak ada saran.
46. Tidak ada saran.
47. Tidak ada saran.
48. Tidak ada saran.
49. Tidak ada saran.
50. Tidak ada saran.
51. Tidak ada saran.
52. Tidak ada saran.
53. Tidak ada saran.
54. Tidak ada saran.
55. Tidak ada saran.
56. Membandingkan Pelayanan di Mahkamah Konstitusi, Kemudahan Dalam Pelayanan Penertiban Salinan Putusan Untuk Dapat Diakses Melalui Website, Terima Kasih.
57. Tidak ada saran.
58. Tidak ada saran.
59. Tidak ada saran.
60. Menurut Saya Pelayanan di Pengadilan Negeri Tegal Sangat Baik.
61. Tidak ada saran.
62. Tidak ada saran.



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

63. Tidak ada saran.
64. Tidak ada saran.
65. Tidak ada saran.
66. Tidak ada saran.
67. Tidak ada saran.
68. Tidak ada saran.
69. Tidak ada saran.
70. Tidak ada saran.
71. Tidak ada saran.
72. Tidak ada saran.
73. Tidak ada saran.
74. Tidak ada saran.
75. Tidak ada saran.
76. Sangat Mengharapkan Dengan Cepat, Tepat dan Mudah, Tanggap Karena Yang Dibutuhkan Masyarakat di Wilayah Baru.
77. Tidak ada saran.
78. Tidak ada saran.
79. Tidak ada saran.
80. Tidak ada saran.
81. Tidak ada saran.
82. Tidak ada saran.
83. Tidak ada saran.
84. Tidak ada saran.
85. Tidak ada saran.
86. Tidak ada saran.
87. Tidak ada saran.
88. Tidak ada saran.
89. Tidak ada saran.
90. Tidak ada saran.
91. Tidak ada saran.
92. Tidak ada saran.
93. Tidak ada saran.
94. Tidak ada saran.
95. Tidak ada saran.



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

96. Tidak ada saran.
97. Tidak ada saran.
98. Semua Layanan Sangat Sesuai Jadi Saya Tidak Dapat Menyarankan Apapun.
99. Tidak ada saran.
100. Tidak ada saran.
101. Tidak ada saran.
102. Tidak ada saran.
103. Tidak ada saran.



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan pada Pengadilan Negeri Tegal, menunjukkan angka IKM Pengadilan Negeri Tegal sebesar **85,60** jadi kepuasan masyarakat masuk kategori **BAIK**, adapun unsur aspek penilaian sebagai berikut :

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Tegal, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup **Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan** disusul Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian serta Biaya/Tarif.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Tegal, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian serta Biaya/Tarif, karena ketiga ruang lingkup ini



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

berada pada kategori baik di urutan paling bawah, diharapkan untuk segera melakukan pembenahan dan peningkatan pada ketiga ruang lingkup tersebut Supaya menjadi Sangat Baik.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden pada kuesioner ini adalah sebagai berikut :

- Melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, mudah dan tanggap
- Kemudahan dalam pelayanan penertiban salinan putusan untuk dapat diakses melalui website

Adapun rencana tindaklanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 17.
Rencana Tindaklanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggungjawab
1.	Waktu Penyelesaian	Evaluasi SOP (Standar Operasional Prosedur) dan Evaluasi Kinerja Pegawai	3 (tiga) bulan	Panitera dan Sekretaris



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

RUJUKAN

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



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

LAMPIRAN-LAMPIRAN



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS I A

Tanggal Survei :

Jam Survei :08.00-12.00*

12.00-16.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PN NI POLRI SWASTA

WIRAUSAHA

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan Yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	P*)
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Tegal ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Tegal ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
3.	Waktu Penyelesaian	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Tegal ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4



PENGADILAN NEGERI TEGAL KELAS 1 A

Jl. Mayjend. Sutoyo SM. No. 9

Telp. (0283) 356091 – 356093 Faks. (0283) 352813

TEGAL – 52113

e-Mail : pengadilannegeritegal@gmail.com atau pn_tegal1@yahoo.co.id

Website : www.pn-tegal.go.id

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	P*)
4.	Biaya / Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Tegal ? a. Sangat Mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Tegal ? a. Tidak kompeten b. kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Pengadilan Negeri Tegal ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8.	Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana pada Pengadilan Negeri Tegal? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

Selanjutnya, mohon Bapak/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Negeri Tegal bisa meningkatkan kualitas pelayanan.

SARAN-SARAN PERBAIKAN :