



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

PERIODE VII MEI 2020

PELAPORAN HASIL EVALUASI SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS IA KHUSUS

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

Disahkan di Jakarta
Mei 2020

Ketua Pengadilan Negeri Jakarta Barat,

DR. Syahlan, S.H., M.H.

Quality Management Representative

Setyanto Hermawan, S.H., M.Hum.

Supervisor Tim Survey

Purwanto, S.H.

Steery Marleine Rantung, S.H., M.H.



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarot.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarot@gmail.com

**PELAPORAN HASIL EVALUASI
SURVEI
INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT
(IKM)**

**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT
KELAS IA KHUSUS**

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



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabar.go.id, e-mail : pengadilanjakartabar@gmail.com

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan di Instansi Pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Jakarta Barat mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna pengadilan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan oleh para Pengguna Layanan Pengadilan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat, yang diambil dengan cara menyebarkan kuesioner ke para Pengguna Layanan Pengadilan.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Jakarta Barat dan masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas I A Khusus.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, Mei 2020.

Tim Survei



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I . PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat.....	5
D. Teknik Analisis Data.....	6
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan.....	8
D. Pekerjaan.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	9
1. Persyaratan.....	9
2. Prosedur.....	11
3. Waktu Penyelesaian.....	12



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website :www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

4. Biaya/tarif.....	13
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.....	14
6. Kompetensi pelaksana.....	15
7. Perilaku pelaksana.....	16
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.....	17
9. Sarana dan Prasarana.....	18
Hasil Survey Kualitatif	19
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi.....	21
C. Rujukan.....	21



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabar.go.id, e-mail : pengadilanjakartabar@gmail.com

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan.....	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur.....	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan	8
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Persyaratan.....	10
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Prosedur.....	11
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Waktu Penyelesaian.....	12
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Biaya/Tarif.....	13
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan.....	14
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Kompetensi Pelaksana.....	15
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Perilaku Pelaksana.....	16
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan.....	17
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur sarana dan prasarana.....	18



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Persyaratan.....	10
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Prosedur.....	11
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Waktu Penyelesaian.....	12
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Biaya/Tarif.....	13
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan.....	14
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Kompetensi Pelaksana.....	15
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Perilaku Pelaksana.....	16
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan.....	17
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat unsur sarana dan prasarana.....	18



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri merupakan sebuah lembaga peradilan dilingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten atau Kota. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama Kelas 1A Khusus, Pengadilan Negeri berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara Pidana dan Perdata bagi 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 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 *public 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,



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih belum dapat 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 Pengadilan. 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 Barat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai Pengguna Layanan Pengadilan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan (Pengadilan Negeri Jakarta Barat).
2. Mendorong penyelenggara pelayanan (Pengadilan Negeri Jakarta Barat) untuk meningkatkan kualitas dalam memberikan Pelayanan kepada pengguna layanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan (Pengadilan Negeri Jakarta Barat) menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabar.go.id, e-mail : pengadilanjakartabar@gmail.com

Penyelenggara pelayanan.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas I A Khusus ini dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali, yaitu bulan Mei dan Nopember. Pada Laporan ini, Survei dilaksanakan pada bulan Mei Tahun 2020.

D. Tahapan Pelaksanaan

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

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert dan sampel diambil dengan menggunakan Tabel Sampel Morgam dan Krejcie.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal 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 diikuti dalam analisis data.
7. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarot.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarot@gmail.com

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, 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 Jakarta Barat, antara lain: masyarakat pengguna pengadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Advokad/Pengacara, Notaris, dll. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan 200 orang yang diambil dengan menggunakan Tabel Sampel Morgam dan Krejcie, sebagai berikut:

Populasi (N)	Sampel (n)
200	132

Karena jumlah minimal 132, maka sampel penelitian ditentukan 200 agar lebih representatif, mendapatkan hasil dari data yang lebih baik.

B. Teknik Pengumpulan Data.

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan instrumen berupa angket/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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner/Angket tersebut terdiri dari 9 indikator ruang lingkup dalam hal ini yaitu: persyaratan, Prosedur, waktu Penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 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.



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarot.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarot@gmail.com

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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin).

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Jakarta Barat ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 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 Barat 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 (Cukup)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	20-30	67	33,5
2	31-40	99	49,5
3	41-50	26	13
4	51-60	7	3,5
5	61-70	1	0,5
Jumlah		200	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Usia di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun (49,5%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	117	58,5
2	Perempuan	83	41,5
Jumlah		200	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 117 orang (58,5%).



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

C. Pendidikan

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	4	2
2	SMP	21	10,5
3	SMA	90	45
4	S1	73	36,5
5	S2	12	6
6	S3	0	0
Jumlah		200	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA sebanyak 90 orang (45%).

D. Pekerjaan

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	25	12,5
2	TNI	0	0
3	Polri	5	2,5
4	Swasta	112	56
5	Wirausaha	8	4
6	Lainnya	50	25
Jumlah		200	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Karyawan Swasta sebanyak 112 orang (56%).



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 200 bundel angket/kuesioner. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas I A Khusus dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas I A Khusus sebesar **92,65%** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31-100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas I A Khusus yang hendak kita capai sebesar **92%** ternyata hasil tersebut mencapai sasaran yang kita hendak capai.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut di atas, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pertanyaan.

Selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap 9 Unsur Pertanyaan sebagai berikut :

1. Persyaratan.

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan baik persyaratan Teknis maupun Administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 67,5%. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **“Sangat Sesuai”**.

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



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

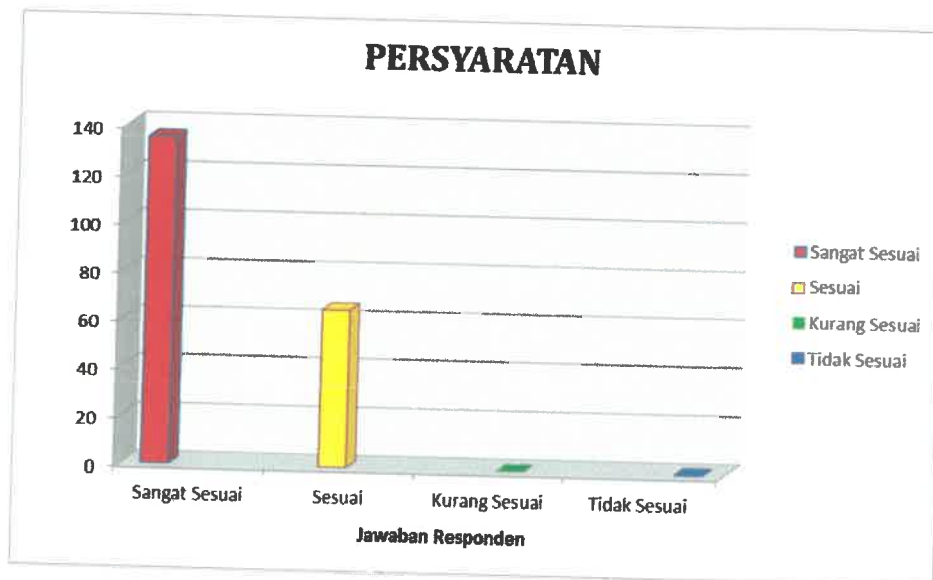
Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

Tabel 6

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat sesuai	4	135	67,5
2	Sesuai	3	65	32,5
3	Kurang sesuai	2	0	0
4	Tidak sesuai	1	0	0

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



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Persyaratan



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

2. Prosedur

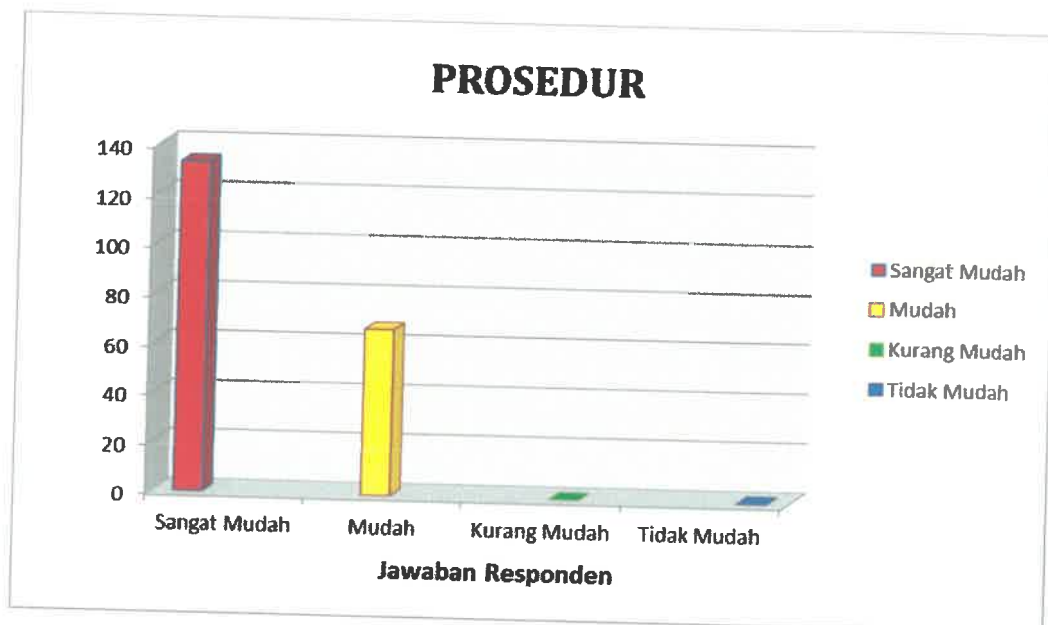
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 66,5%. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Prosedur berada pada kategori “Sangat Mudah”.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	133	66,5
2	Mudah	3	67	33,5
3	Kurang Mudah	2	0	0
4	Tidak Mudah	1	0	0

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



Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Prosedur



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabar.go.id, e-mail : pengadilanjakartabar@gmail.com

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah Jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 64%. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Penyelesaian berada pada kategori “Sangat Cepat”.

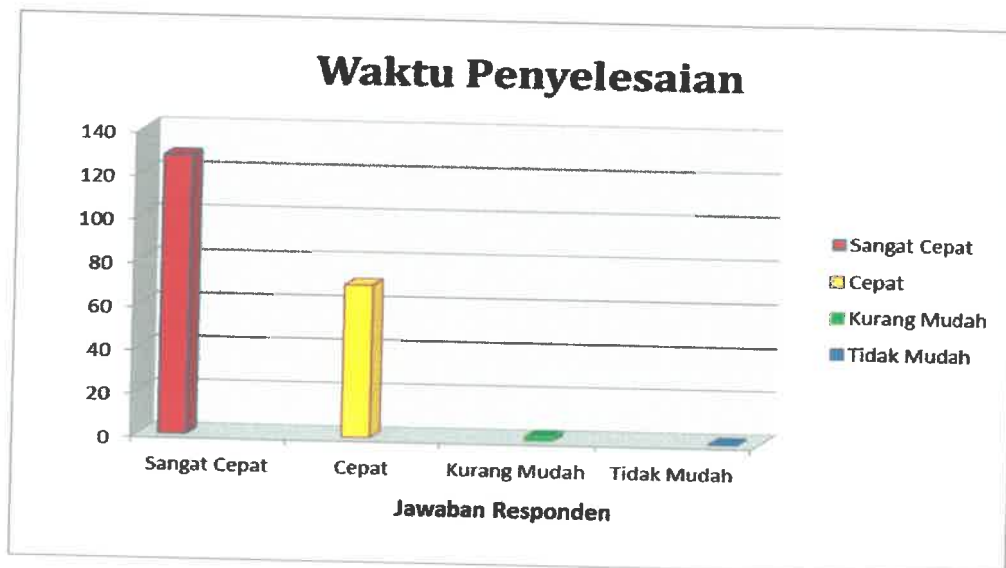
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Waktu Penyelesaian

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	128	64
2	Cepat	3	70	35
3	Kurang Mudah	2	2	1
4	Tidak Mudah	1	0	0

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



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Waktu Pelayanan



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 69%. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya/Tarif berada pada kategori “Gratis”.

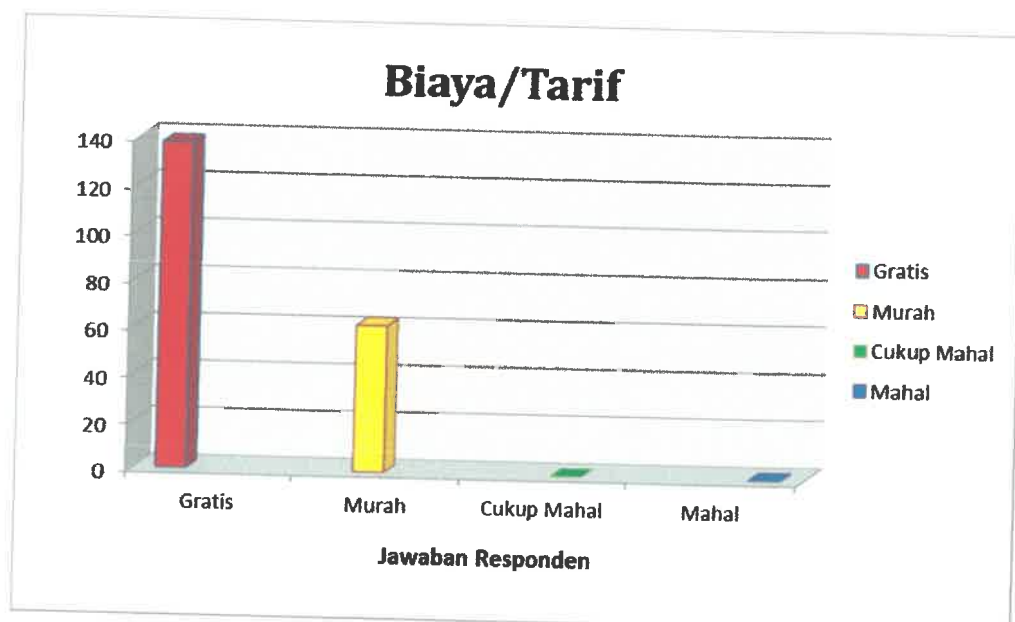
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya/Tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	138	69
2	Murah	3	62	31
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Mahal	1	0	0

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



Gambar 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Biaya/Tarif



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 61%. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori “Sangat Sesuai”.

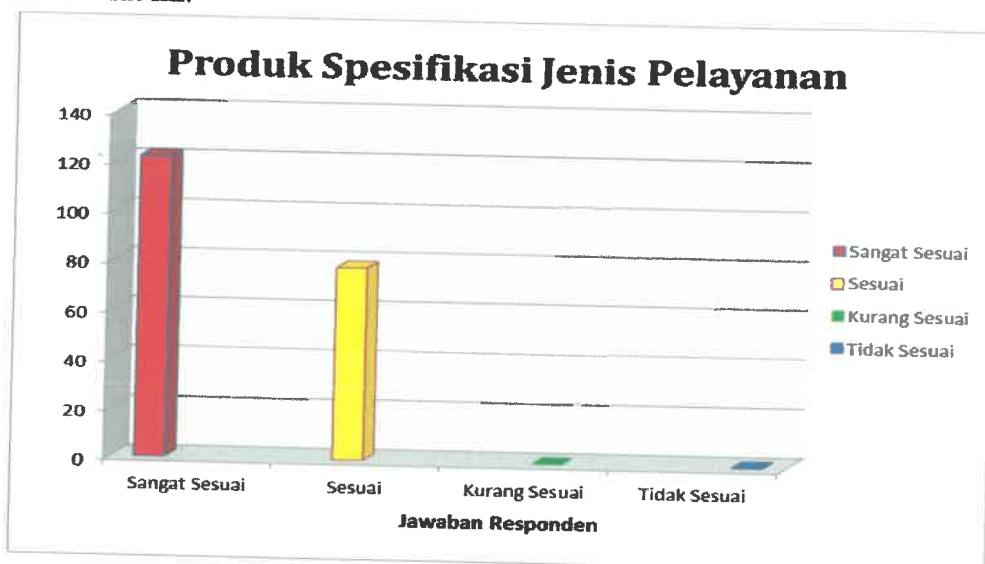
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Produk spesifikasi jenis pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	122	61
2	Sesuai	3	78	39
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0

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



Gambar 5

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Produk spesifikasi jenis pelayanan



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website :www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

6. Kompetensi pelaksana.

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman Pegawai di Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 62,5%. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kompetensi pelaksana berada pada kategori “Sangat Kompeten”.

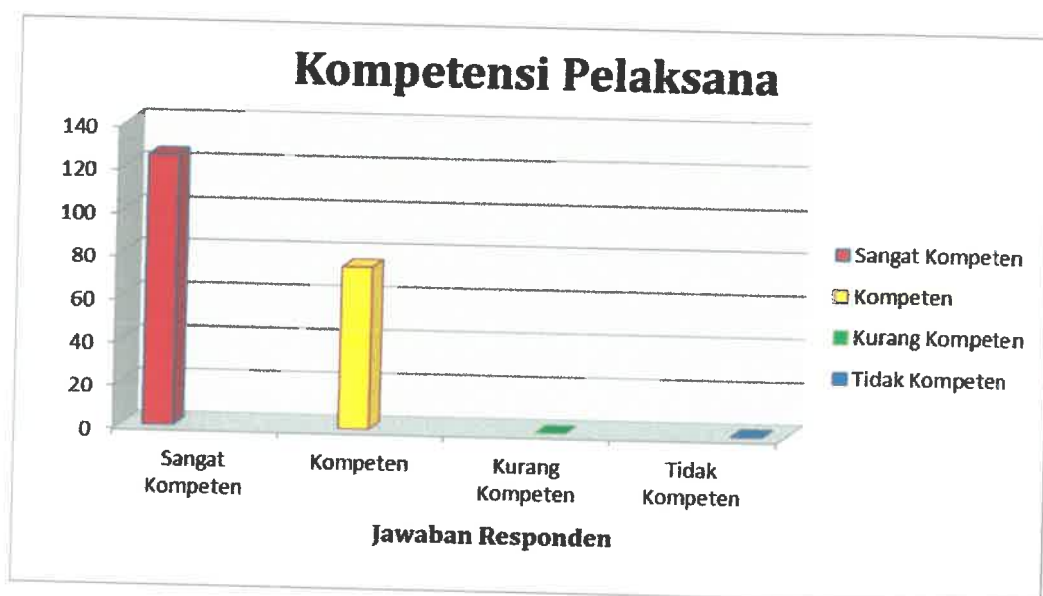
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Kompetensi pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	125	62,5
2	Kompeten	3	75	37,5
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0

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



Gambar 6

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Kompetensi Pelaksana



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabar.go.id, e-mail : pengadilanjakartabar@gmail.com

7. Perilaku pelaksana.

Perilaku pelaksana adalah sikap Pegawai di Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 71%. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku pelaksana berada pada kategori “Sangat Sopan dan Ramah”.

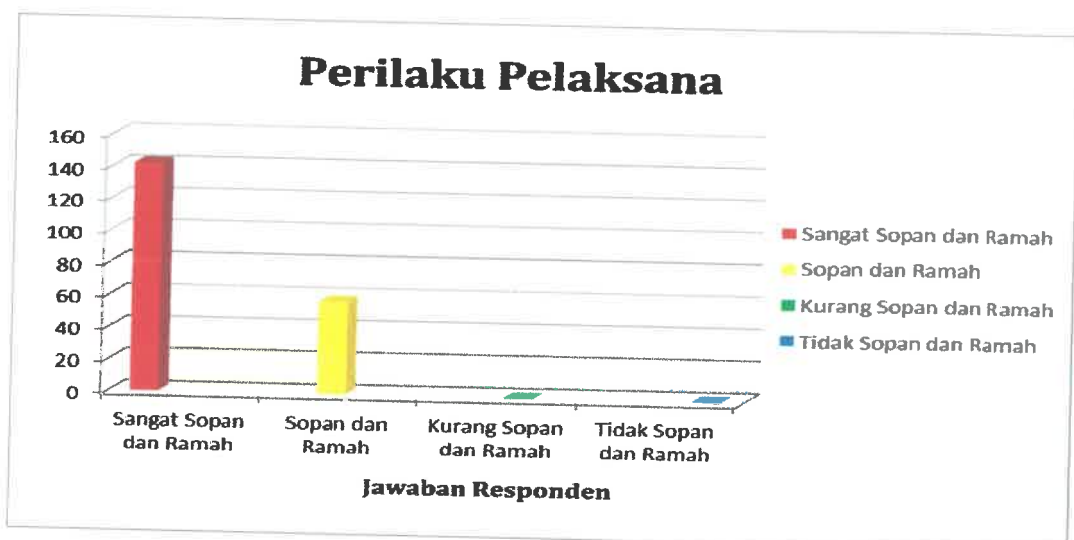
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Perilaku pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	142	71
2	Sopan dan Ramah	3	58	29
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0

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



Gambar 7

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Perilaku pelaksana



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabar.go.id, e-mail : pengadilanjakartabar@gmail.com

8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah kemampuan pegawai dalam penanganan Pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 70%. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori "Sangat Baik".

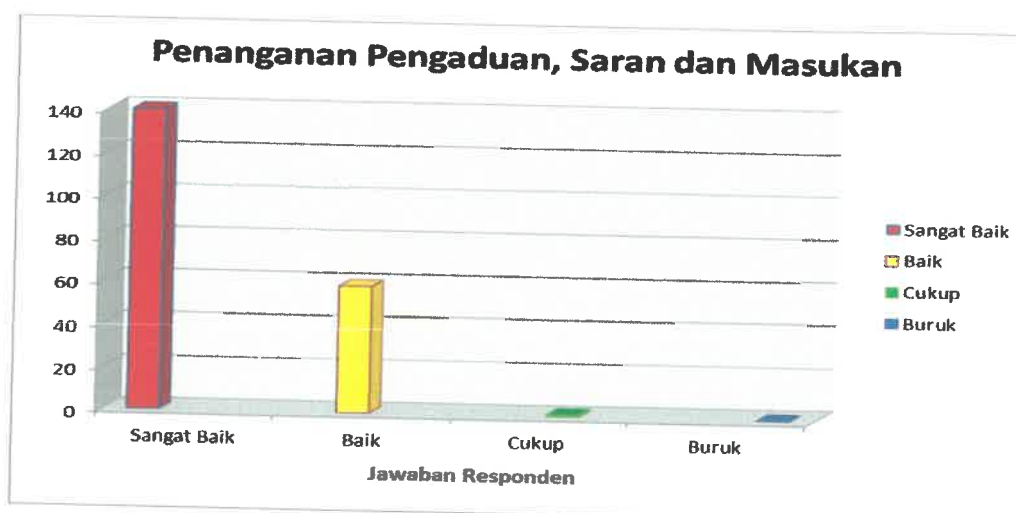
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat baik	4	140	70
2	Baik	3	59	29,5
3	Cukup	2	1	0,5
4	Buruk	1	0	0

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



Gambar 8

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Penanganan Pengaduan, saran dan masukan



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarot.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarot@gmail.com

9. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan Prasarana adalah merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai untuk mencapai tujuan dan sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu pelayanan yang disediakan oleh Pengadilan Negeri Jakarta Barat untuk para pengguna layanan Pengadilan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 94,5%. Bahwa dari hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup fasilitas umum berupa sarana parkir berada pada kategori “Dikelola dengan baik”.

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

Tabel 14

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Dikelola dengan baik	4	189	94,5
2	Berfungsi kurang maksimal	3	10	5
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	1	0,5
4	Tidak ada	1	0	0

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



Gambar 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat
Unsur: Sarana dan Prasarana



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

Hasil Survey Kualitatif

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

1. Kepada Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah sangat baik, ramah dan berkompeten agar dilanjutkan.
2. Kalau bisa ada nomor telepon Pengadilan yang bisa dihubungi dari luar dan ditambah nomor Handphone/Whatsapp khusus untuk umum/Panitera.
3. Supaya diperluas kembali pada area Parkir, karena masih kurang.
4. Supaya ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bisa diperluas.
5. Pelayanan di PTSP supaya dipertahankan dan dimaksimalkan lagi.
6. Pemantauan proses SIPP tidak berfungsi baik ada yang tidak akurat/lambat.
7. Supaya prosedur dan proses perkara Perdata agar diperjelas dan transparan.



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan Kuisisioner yang dibagikan kepada para pengguna layanan Pengadilan, terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 200 bundel angket/kuesioner. Adapun capaian yang diharapkan oleh Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas 1A Khusus sebesar 92%. Dari hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas 1A Khusus sebesar **92,65%** dan berada pada kategori "**Sangat Baik**". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknik maupun administratif di Pengadilan Negeri Jakarta Barat berada pada kategori "**Sangat Sesuai**".
2. Prosedur/tata cara pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat berada pada kategori "**Sangat Mudah**".
3. Waktu Penyelesaian yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat berada pada kategori "**Sangat Cepat**".
4. Biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat berada pada Kategori "**Gratis**".
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat berada pada kategori "**Sangat Sesuai**".
6. Kompetensi pelaksana berupa kemampuan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman pegawai/petugas di Pengadilan Negeri Jakarta



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

Barat berada pada kategori **“Sangat Kompeten”**.

7. Perilaku Pelaksana Pegawai dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat berada pada kategori **“Sangat Sopan dan Ramah”**.
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat berada pada kategori **“Sangat Baik”**.
9. Sarana dan Prasarana yang disediakan untuk para pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat berada pada kategori **“Dikelola dengan baik”**.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada unsur Persyaratan dan paling rendah pada Sarana dan Prasarana.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Jakarta Barat, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada unsur. Untuk sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Jakarta Barat agar lebih diperhatikan kembali supaya para pengguna layanan Pengadilan dapat memperoleh layanan dengan baik.

C. Rujukan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



**PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT
KELAS I A KHUSUS**

Jl. Let.Jen.S.Parman, Kav. 71, Slipi, Jakarta Barat
Telp. 021-53661110, Fax. 021-5322312

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, Email : pengadilanjakartabarat@gmail.com

Lampiran 6

PENGLOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Unit Pelayanan : Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas I A Khusus
Alamat : Jl. Let.Jen.S.Parman, Kav. 71, Slipi, Jakarta Barat

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
6	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
7	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
8	3	4	3	3	3	4	4	2	4	
9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
11	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
13	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
14	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
15	4	4	3	4	3	3	4	3	4	

171	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2
172	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2
173	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2
174	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
176	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
177	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
181	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
182	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
184	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
185	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
187	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
188	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2
189	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
190	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
191	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
192	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
193	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
194	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
195	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
196	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
197	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
198	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
199	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
200	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2
	786	777	704	759	769	739	725	751	661	

Jumlah Respon:
NILAI INDEKS

	3,93	3,89	3,52	3,80	3,85	3,70	3,63	3,76	3,31			Total Nilai iPers
N.Rata-rata												
NRR Tertimbang	0,44	0,43	0,39	0,42	0,43	0,41	0,40	0,42	0,37	3,71		1 Bobot
										25		9 Unsur
												Nilai Penimbangan
												Bobot NRR Ter
												Nilai IKM
										92,65		

Sangat Baik

Keterangan :

- U1 - 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** : NRR per unsur x 0.1111 Per Unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 92,33

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,93
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,89
U3	Waktu Penyelesaian	3,52
U4	Biaya/Tarif	3,80
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,85
U6	Kompetensi Pelaksana	3,70
U7	Perilaku Pelaksana	3,63
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,76
U9	Sarana dan Prasarana	3,31

Mengetahui,

SUPERVISOR
TIM SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

STEERY MARLEINE RANTUNG, S.H., M.H.

KOORDINATOR

HAMIN ACHMADI, S.H., M.H.

SUPERVISOR
TIM SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

PURWANTO, S.H.

ANGGOTA

1. I. GEDE RENASA, S.H., M.H.

2. JARA LUMBAN RAJA, S.H., M.H.

3. ERWIN EFFENDI LOEIS, SE., S.H., M.H.

4. KOMARUDIN, SE., M.SI.

5. YUSTISIA ANAS, SE., M.H.