

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

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

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

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian.

Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur 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 Bekasi Kelas 1A Khusus 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A 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 Bekasi Kelas 1A Khusus.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus.

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus ini dilaksanakan pada bulan Januari 2023 s/d Maret 2023.

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus, antara lain :

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif.
2. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.

3. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
4. Tim survei menganalisis data dalam excel file.
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif yang di dapat dari aplikasi SI-SUPER.
6. Tim survey membuat laporan dari hasil data yang di peroleh dari aplikasi SI-SUPER.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka – angka dan analisis 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 Bekasi Kelas 1A Khusus, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dan lain – lain.

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

Data pada penelitian ini diambil menggunakan dua macam alat pengumpul data yaitu Instrument Primer dan Instrumen Sekunder. Instrument Primer berupa Pertanyaan/Essai dengan jawaban terbuka sedangkan Instrumen Sekunder berupa Kuesioner/Angket dengan jawaban tertutup.

#### **C. Variabel Pengukuran IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Penyalahgunaan 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 administrative.

##### **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam 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 Bekasi Kelas 1A Khusus ditentukan sebagai berikut :

### BAB III

## PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur Responden

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

NO	UMUR	FREKUENSI	(%)
1	18 – 28	11	18.33
2	29 – 39	13	21.67
3	40 – 49	15	25
4	50 – 59	17	28.33
5	60 - 69	4	6.67
<b>JUMLAH</b>		60	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 50 – 59 tahun sebanyak 17 orang (28,33%).

#### B. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	(%)
1	LAKI – LAKI	42	70
2	PEREMPUAN	18	30
<b>JUMLAH</b>		60	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian berjenis kelamin laki – laki sebanyak 42 orang (70%).

### C. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	(%)
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	2	3.33
4	SMU	9	15
5	Diploma 1	0	0
6	Diploma 2	0	0
7	Diploma 3	1	1.67
8	S1	45	75
9	S2	3	5
10	S3	0	0
<b>JUMLAH</b>		60	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 45 orang (75%).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	FREKUENSI	(%)
1	PNS	6	10
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	SWASTA	4	6.67
5	WIRUSAHA	0	0

6	TENAGA KONTRAK	0	0
7	LAINNYA	50	83.3
<b>JUMLAH</b>		60	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan Lainnya sebanyak 50 orang (83.3%).

## E. Pengguna Layanan

Tabel 6  
Responden Menurut Karakteristik Pengguna Layanan

NO	PENGGUNA LAYANAN	FREKUENSI	(%)
1	LAYANAN PIDANA	2	3.33
2	LAYANAN PERDATA	4	6.667
3	LAYANAN HUKUM / INFORMASI	54	90
4	LAYANAN ADMINISTRASI UMUM	0	0
<b>JUMLAH</b>		60	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pengguna jasa layanan diatas, mayoritas responden pada penelitian ini adalah pengguna layanan Hukum sebanyak 54 orang (90%).

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN**

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 60 kuesioner/angket. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus berada pada rerata sebesar **3,69** atau dengan skala 100 adalah **92,22 %** 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 Bekasi Kelas 1A 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 3.69 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7  
 Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
 Ruang Lingkup : Persyaratan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	25	41.7
4	Sangat Sesuai	4	35	58.3
<b>JUMLAH</b>			60	100



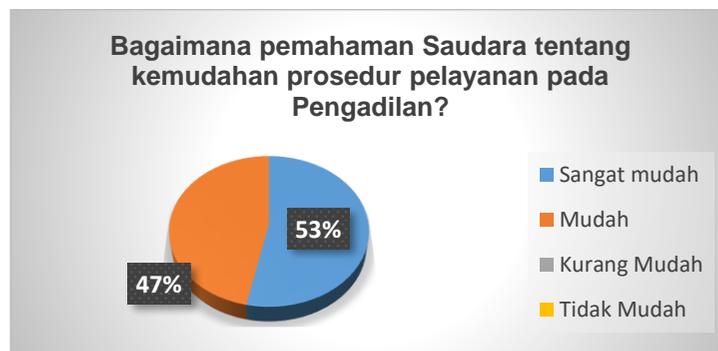
Gambar 1  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Persyaratan

## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,934 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup prosedur disajikan pada table berikut ini.

Tabel 8  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	28	46.67
4	Sangat Mudah	4	32	53.33
<b>JUMLAH</b>			60	100



Gambar 2  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,58 berada pada interval skor 3, 187 – 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada table berikut ini.

Tabel 9  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak Cepat	1	0	0
2	Kurang Cepat	2	0	0
3	Cepat	3	25	41.67
4	Sangat Cepat	4	35	58.33
JUMLAH			60	100



Gambar 3  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

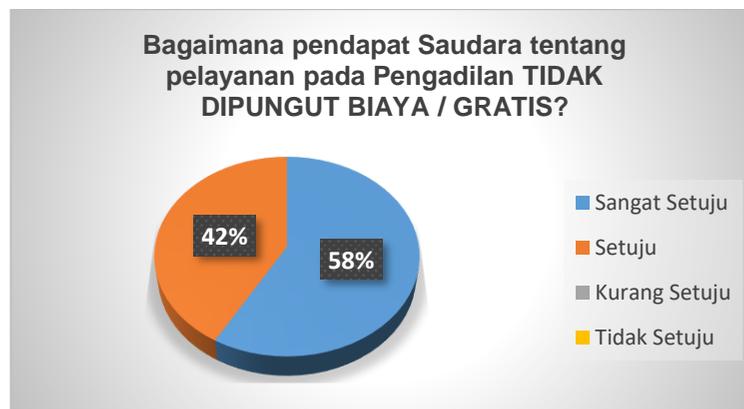
### D. Biaya/Tarif

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 3,58 berada pada interval 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 Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Biaya/Tarif

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak Setuju	1	0	0
2	Kurang Setuju	2	0	0
3	Setuju	3	25	41.67
4	Sangat Setuju	4	35	58.33
JUMLAH			61	100



Gambar 4  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : 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 3,667 berada pada interval 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 table berikut ini.

Tabel 11

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	20	33.33
4	Sangat Sesuai	4	40	66.67
JUMLAH			60	100



Gambar 5

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan

## 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 3,63 bertada 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 table berikut ini.

Tabel 12  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang Kompeten	2	0	0
3	Kompeten	3	22	36.67
4	Sangat Kompeten	4	38	63.33
JUMLAH			60	100



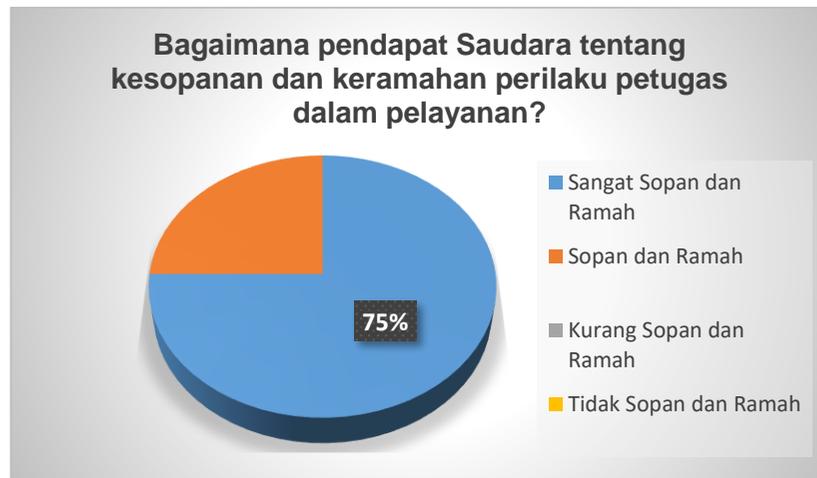
Gambar 6  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,75 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada table berikut ini.

Tabel 13  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3	Sopan dan Ramah	3	15	25
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	45	75
JUMLAH			60	100



Gambar 7

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : 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 3,883 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 sarana dan prasarana disajikan pada table berikut ini.

Tabel 15

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	0	0
3	Baik	3	7	11.67
4	Sangat Baik	4	53	88.33
JUMLAH			60	100



Gambar 9

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

### 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 3.98 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 Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

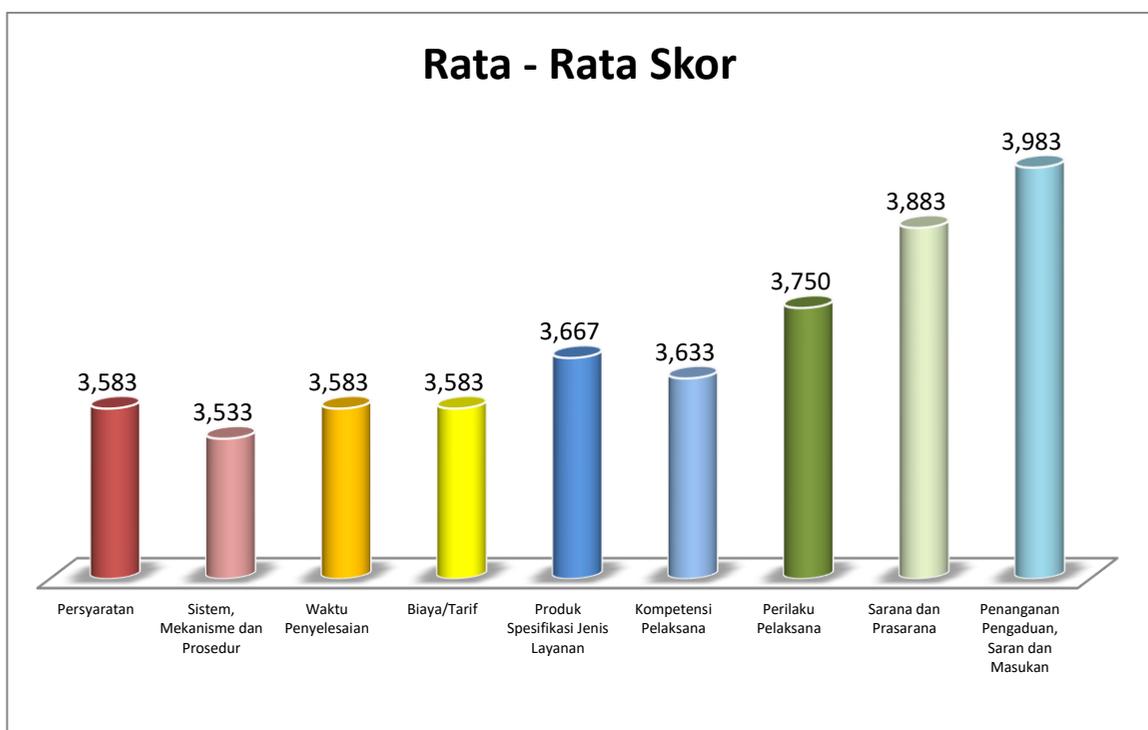
NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak ada	1	0	0
2	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0	0
3	Kurang maksimal	3	1	0.7
4	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	59	98.3
JUMLAH			60	100



Gambar 8

Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus  
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

### J. Hasil Survei Kualitatif



No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,583	Sangat Baik	8
2	Prosedur	3,533	Sangat Baik	9
3	Waktu Pelayanan	3,583	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,583	Sangat Baik	6

5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,667	Sangat Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,633	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,750	Sangat Baik	3
8	Sarana dan Prasarana	3,883	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,983	Sangat Baik	1
Rata – Rata Skor		3.67	Sangat Baik	

## 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 Bekasi Kelas 1A Khusus berada pada rerata sebesar **3.67** atau dengan skala 100 adalah **92.22 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 – 100). Adapun kesimpulan pada masing – masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus berada pada kategori SANGAT BAIK.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus berada pada kategori SANGAT BAIK.
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus berada pada kategori SANGAT BAIK.
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus berada pada kategori SANGAT BAIK.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus berada pada kategori SANGAT BAIK.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus berada pada kategori SANGAT BAIK.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus berada pada kategori SANGAT BAIK.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus berada pada kategori SANGAT BAIK.
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus berada pada kategori SANGAT BAIK.

Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada ruang lingkup sebagai berikut :

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,583	Sangat Baik	8

2	Prosedur	3,533	Sangat Baik	9
3	Waktu Pelayanan	3,583	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,583	Sangat Baik	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,667	Sangat Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,633	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,750	Sangat Baik	3
8	Sarana dan Prasarana	3,883	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,983	Sangat Baik	1
Rata – Rata Skor		<b>3.67</b>	Sangat Baik	

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup yang nilainya masih masuk kategori 3 kebawah yaitu : **Waktu Pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan.**

Untuk memperbaiki ketiga indikator terendah tersebut direkomendasikan :

- Ketua Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus selalu memberikan arahan kepada seluruh Pegawai dan tenaga Honorer di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus dalam rapat bulanan agar tetap berpedoman kepada SOP tentang Standar Waktu Pelayanan Peradilan, yang ada di Pengadilan Negeri Bekasi Kelas 1A Khusus dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI No. 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
- Melakukan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kompetensi para petugas PTSP, salah satunya dengan mendatangkan dari pihak Bank BSI untuk melatih para petugas PTSP agar selalu melayani dengan prima;
- Meningkatkan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan secara periodik;
- Memberikan Reward dan Punishment setiap bulan untuk memacu kinerja para petugas PTSP yang lebih baik;

Selanjutnya laporan dan rekomendasi ini akan dibahas pada rapat pimpinan.