

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja lembaga peradilan merupakan suatu hal yang utama dalam rangka mewujudkan visi Mahkamah Agung Republik Indonesia yaitu menjadi peradilan yang agung. Dengan adanya kebebasan berpendapat di era demokrasi seperti sekarang ini, masyarakat sebagai objek dalam pelayanan peradilan memiliki hak untuk turut serta menyampaikan aspirasi berupa saran, kritik, dan masukan kepada lembaga peradilan di semua tingkatan wilayah.

Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis diiringi dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari penguatan budaya yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti bahwa masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, ataupun dan aspirasinya kepada lembaga peradilan. Selain itu, masyarakat juga menjadi semakin kritis untuk melakukan pengawasan terhadap apa yang dilakukan oleh lembaga peradilan selama ini. Oleh karena itu, dalam rangka mengakomodasi tingginya kesadaran masyarakat akan hak-hak sipilnya tersebut, Mahkamah Agung Republik Indonesia dan seluruh Badan Peradilan di bawahnya senantiasa bersikap terbuka dan konsisten dalam mewujudkan pelayanan peradilan yang berkualitas.

Pengadilan Negeri Prabumulih, sebagai salah satu badan peradilan yang berada di bawah Mahkamah Agung Republik Indonesia, telah mengupayakan sejumlah metode dalam menjangkau aspirasi dari para pencari



keadilan mengenai kinerja pelayanan publik yang telah berjalan. Salah satunya adalah melalui pengumpulan kuesioner/angket yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian sebagaimana disebutkan di atas, Pengadilan Negeri Prabumulih bermaksud untuk menyampaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk selanjutnya dijadikan bahan/data bagi internal Pengadilan Negeri Prabumulih dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan peradilan di wilayah hukum Kota Prabumulih, Provinsi Sumatera Selatan.

## **B. DASAR HUKUM**

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini merujuk kepada:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. TUJUAN DAN SASARAN**

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk:

1. Melakukan pengukuran secara berkala terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Prabumulih.
2. Mengetahui unsur-unsur pelayanan peradilan yang belum memadai serta yang harus diperbaiki dan ditingkatkan.



3. Sebagai dasar dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Prabumulih dan Indeks Kepuasan Masyarakat secara Nasional.
4. Sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan oleh Pimpinan Pengadilan Negeri Prabumulih.

Adapun sasaran dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Prabumulih.
2. Mendorong aparatur Pengadilan Negeri Prabumulih untuk meningkatkan kualitas pelayanan peradilan.
3. Mendorong aparatur Pengadilan Negeri Prabumulih menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan peradilan.

#### **D. PRINSIP**

Prinsip yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. **Transparan**

Pengadilan Negeri Prabumulih mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara luas dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Pengadilan negeri Prabumulih melibatkan berbagai unsur dalam masyarakat, terutama para pencari keadilan, dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini.



### 3. Akuntabel

Pengadilan Negeri Prabumulih dapat mempertanggungjawabkan segala kebenaran dan validitas data atas penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

### 4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat ini telah dilakukan oleh Pengadilan Negeri Prabumulih secara berkala setiap 6 (Enam) bulan sekali (terakhir dipublikasikan pada Bulan Februari 2020).

### 5. Keadilan

Pengadilan Negeri Prabumulih dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini telah menjangkau seluruh lapisan masyarakat pencari keadilan tanpa membedakan status ekonomi, agama, ras, suku, budaya, dan lingkungan geografis.

### 6. Netralitas

Pengadilan Negeri Prabumulih dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini telah berlaku netral dan tanpa diiringi kepentingan pribadi dan golongan.



## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. JENIS DATA SURVEI**

Data utama yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah berupa data primer yang diperoleh dengan cara pengisian angket/kuesioner baik angket/kuesioner melalui pengisian sendiri maupun angket/kuesioner elektronik (e-survei).

#### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA SURVEI**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah dengan instrumen berupa angket/kuesioner. Adapun pertanyaan dalam angket/kuesioner terdiri atas pertanyaan yang bersifat terbuka dan tertutup dengan pilihan jawaban dari angka 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

#### **C. WAKTU SURVEI**

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada periode Bulan Februari-Juni 2020 di Lingkungan Pengadilan Negeri Prabumulih

#### **D. POPULASI SURVEI**

Populasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah responden atau setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja dan pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Prabumulih, yang mana populasi tersebut terdiri atas:

- a. Penggugat/Pemohon dalam Perkara Perdata;
- b. Tergugat/Termohon dalam Perkara Perdata;
- c. Jaksa/Penuntut Umum;
- d. Terdakwa;



- e. Penasehat Hukum;
- f. Penyidik/Kepolisian;
- g. Petugas Lembaga Pemasyarakatan;
- h. Pegawai Negeri Sipil;
- i. Lembaga Bantuan Hukum;
- j. Wartawan/Media/Pers;
- k. Pelajar/Mahasiswa; dan
- l. Masyarakat Umum/Pengunjung Pengadilan lainnya.

#### **E. VARIABEL SURVEI**

Variabel yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdiri atas 15 (lima) belas pertanyaan yang terdiri atas:

##### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan peradilan, baik persyaratan yang bersifat teknis maupun administrative di Pengadilan Negeri Prabumulih.

##### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan peradilan yang dibakukan bagi para pencari keadilan di Pengadilan Negeri Prabumulih.

##### 3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Prabumulih.



#### 4. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dan aparatur di Pengadilan Negeri Prabumulih dalam memberikan pelayanan peradilan.

#### 5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah fasilitas yang terdapat di Pengadilan Negeri Prabumulih yang digunakan untuk menunjang terlaksananya pelayanan peradilan.

#### 6. 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.

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

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang dilakukan oleh aparatur Pengadilan Negeri Prabumulih.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah kesanggupan aparatur di Pengadilan Negeri Prabumulih dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.



#### 9. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan personal yang dimiliki oleh aparatur di Pengadilan Negeri Prabumulih meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 10. Integritas Pelaksana

Integritas Pelaksana adalah sikap integritas yang dimiliki oleh aparatur di Pengadilan Negeri Prabumulih meliputi sikap profesional, akuntabel, dan anti-korupsi.

#### 11. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada pencari keadilan di Pengadilan Negeri Prabumulih dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan peradilan yang dibutuhkan.

#### 12. Panduan Informasi

Panduan Informasi adalah sarana dan prasarana informasi yang terpasang secara jelas dan mudah dipahami di lingkungan Pengadilan Negeri Prabumulih.

#### 13. Akses Difabel

Akses difabel adalah sarana dan prasarana yang menunjang kelompok difabilitas dalam mengakses layanan peradilan di Pengadilan Negeri Prabumulih.

#### 14. Prodeo

Prodeo adalah pelayanan peradilan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Prabumulih terhadap masyarakat yang tidak mampu secara ekonomi.





## 15. Bantuan Buta Huruf

Bantuan Buta Huruf adalah pelayanan peradilan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Prabumulih terhadap masyarakat yang tidak mampu membaca dan menulis (buta huruf).



### BAB III

#### PROFIL RESPONDEN

##### A. BERDASARKAN JENIS KELAMIN RESPONDEN

NO.	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	PRESENTASE
1.	Laki-Laki	51	85%
2.	Perempuan	9	15%
	JUMLAH	60	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin Laki-laki yaitu sebanyak 51 orang (85%).

##### B. BERDASARKAN TINGKATAN USIA RESPONDEN

NO.	TINGKATAN USIA	FREKUENSI	PRESENTASE
1.	17-25 Tahun	3	5%
2.	26-40 Tahun	47	76%
3.	41-60 Tahun	10	16%
4.	>60 Tahun	1	1%
	JUMLAH	60	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 26-40 Tahun yaitu sebanyak 47 orang (76%). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dapat dianggap objektif dan representatif, dikarenakan responden dengan usia 26-40 Tahun ini telah memiliki tingkat emosional yang cukup matang untuk memahami maksud dan tujuan dilaksanakannya survei.



### C. BERDASARKAN TINGKATAN PENDIDIKAN RESPONDEN

NO.	TINGKATAN PENDIDIKAN	FREKUENSI	PRESENTASE
1.	Tidak Sekolah	0	0%
2.	SD	0	0%
3.	SMP	0	0%
4.	SMA	12	20%
5.	Diploma (D1/D2/D3/D4)	10	16%
6.	Sarjana (S1)	34	56%
7.	Pasca Sarjana (S2/S3)	4	6%
	JUMLAH	60	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan S1 ( 41 orang/56% ), disusul pendidikan Sarjana SMA ( 12 orang/20% ) dan pendidikan Diploma D1/D2/D3/D4 ( 10 orang/16% ). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dapat dianggap objektif dan representatif, dikarenakan responden dengan tingkat pendidikan SMA ke atas dapat dianggap memahami maksud dan tujuan dari pelaksanaan survei ini serta dapat memberikan penilaian yang objektif dan tepat sasaran.

### D. BERDASARKAN PEKERJAAN RESPONDEN

NO.	PEKERJAAN	FREKUENSI	PRESENTASE
1.	PNS	7	11%
2.	Pengacara/Advokat	8	13,3%
3.	Wiraswasta	11	18,3%
4.	Pedagang	3	5%
5.	Pegawai Swasta	6	10%
6.	Pelajar/Mahasiswa	5	8,3%
7.	Ibu Rumah Tangga	0	0%
8.	Pekerja Harian Lepas	0	0%



9.	Pensiunan PNS	0	0%
10.	Pensiunan Swasta	0	0%
11.	Penyidik Kepolisian	8	13,3%
8.	Lainnya	12	20%
	JUMLAH	60	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai Wiraswasta ( 11 orang/18,3% ). Data ini menunjukkan bahwa dengan beragamnya jenis pekerjaan responden, maka semakin besar pula kemungkinan bahwa survei yang dilaksanakan telah mewakili beragam profesi masyarakat pencari keadilan yang pernah memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Prabumulih.

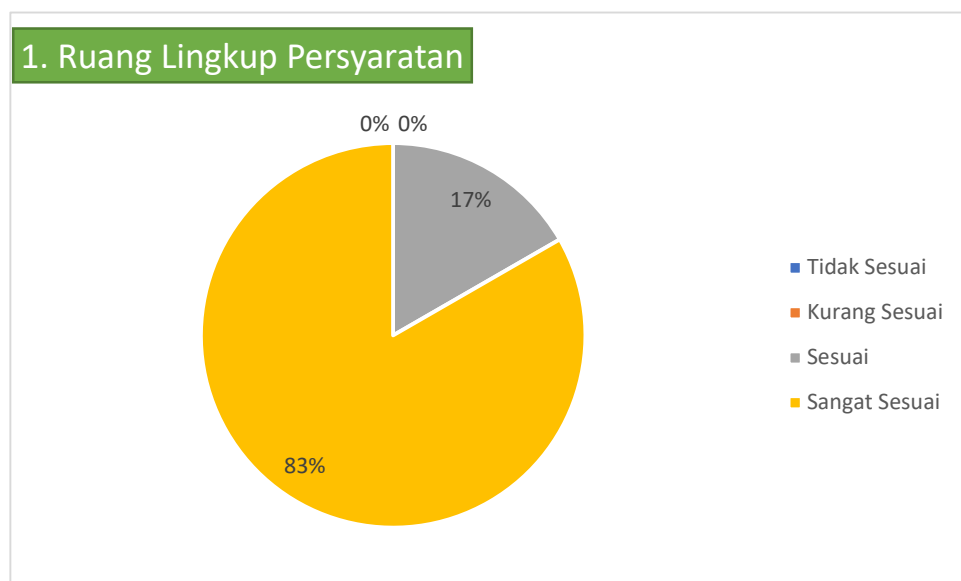


## BAB IV

### ANALISA HASIL SURVEI

#### A. ANALISA HASIL SURVEI BERDASARKAN PERTANYAAN TERTUTUP

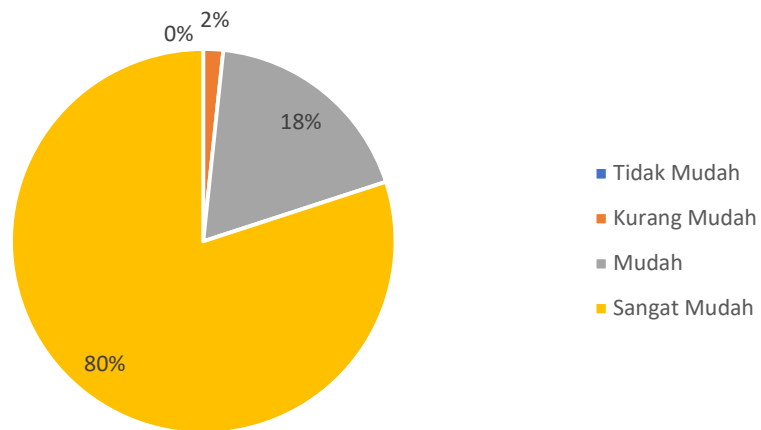
Berdasarkan data hasil survei yang telah dilaksanakan dan memperhatikan profil responden sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya, berikut kami sajikan hasil analisa terhadap hasil survei tersebut sesuai dengan pertanyaan yang telah diajukan dalam kuesioner/angket:



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (83%) menyatakan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Prabumulih telah “SANGAT SESUAI”.

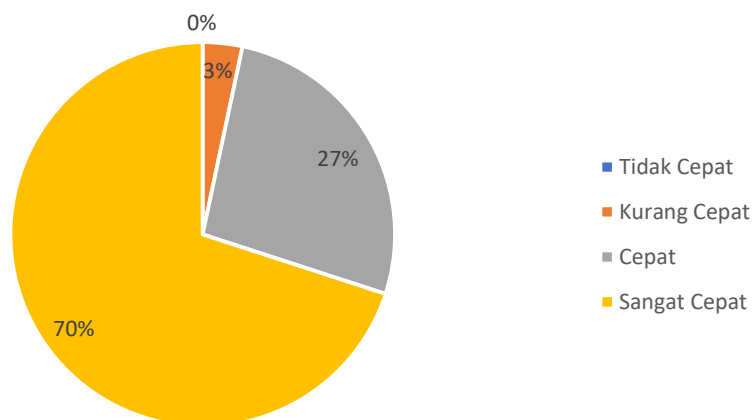


## 2. Ruang Lingkup Prosedur



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (80%) menyatakan bahwa prosedur pelayanan termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Prabumulih adalah “SANGAT SESUAI”.

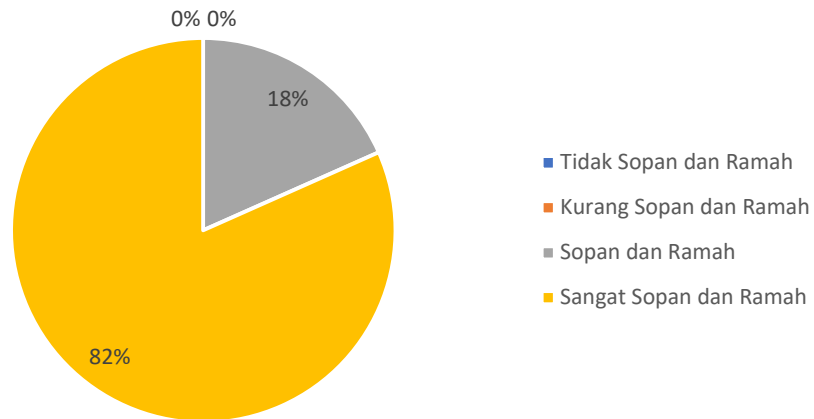
## 3. Ruang Lingkup Waktu Pelayanan



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (70%) menyatakan bahwa seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Prabumulih berlangsung dengan “SANGAT CEPAT”.

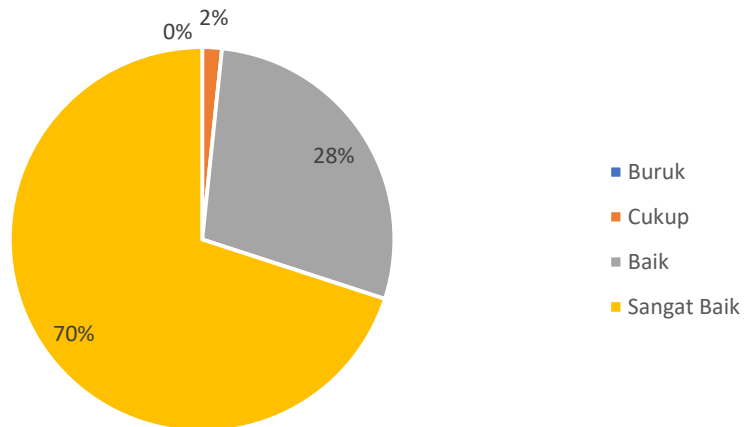


#### 4. Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (82%) menyatakan bahwa perilaku petugas / pegawai di Pengadilan Negeri Prabumulih adalah “SANGAT SOPAN DAN RAMAH”.

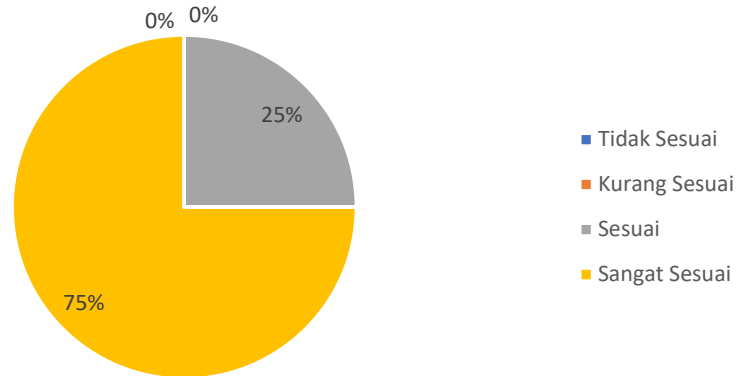
#### 5. Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (70%) menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Prabumulih adalah “SANGAT BAIK”.

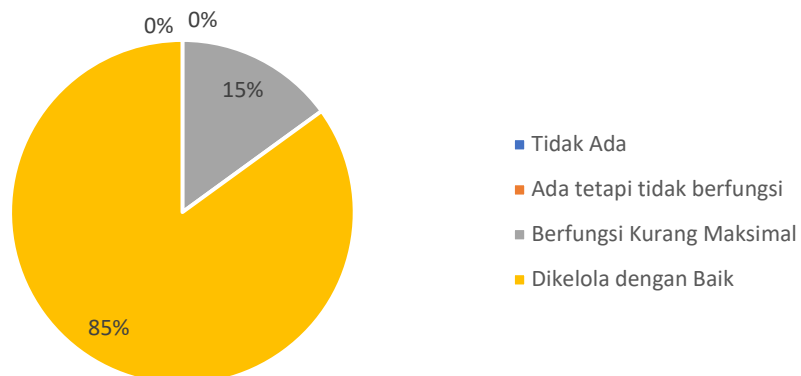


### 6. Ruang Lingkup Produk spesifikasi Jenis Pelayanan



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (75%) menyatakan bahwa produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan yang ditetapkan di Pengadilan Negeri Prabumulih adalah “SANGAT SESUAI”.

### 7. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

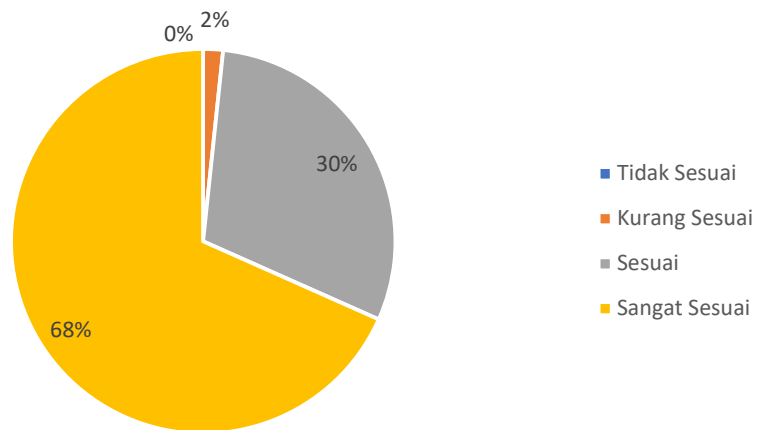


Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (85%) menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan di Pengadilan Negeri Prabumulih telah “DIKELOLA DENGAN BAIK”.



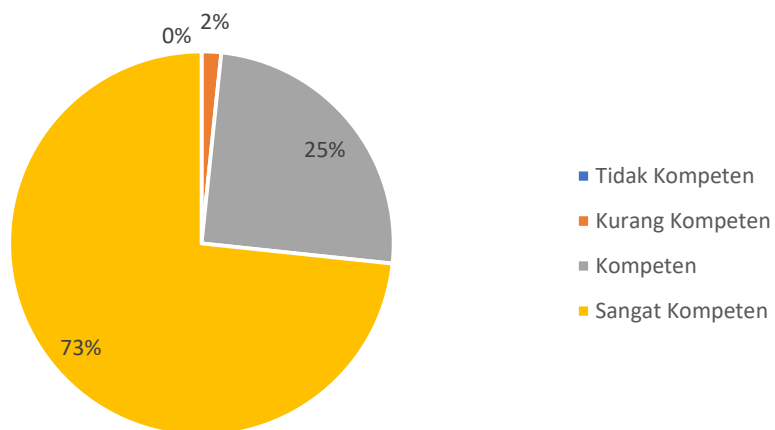


### 8. Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (68%) menyatakan bahwa pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Prabumulih telah “SANGAT SESUAI” dengan standar pelayanan.

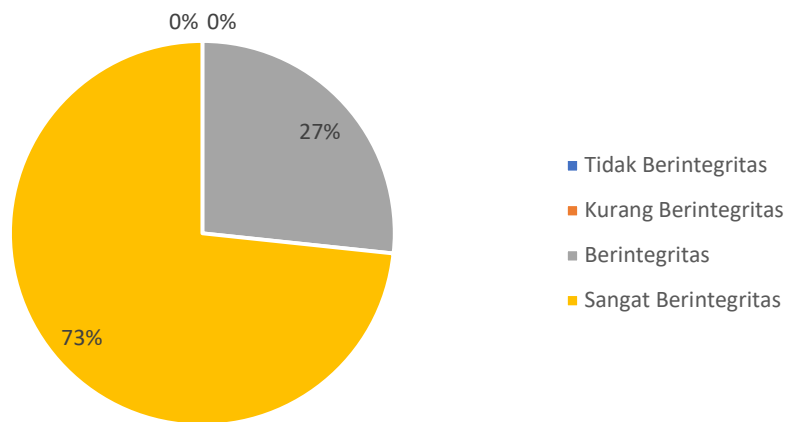
### 9. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (73%) menyatakan bahwa petugas pelayanan di Pengadilan Negeri Prabumulih adalah “SANGAT BERKOMPETEN”.

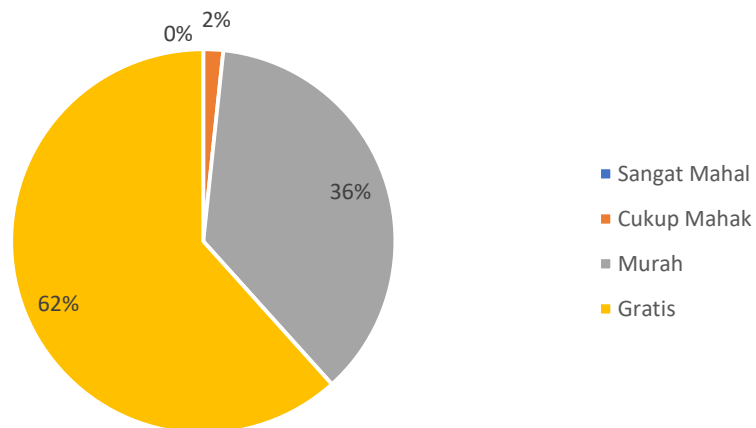


### 10. Ruang Lingkup Integritas Pelaksana



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (73%) menyatakan bahwa Hakim/Pegawai/Petugas di Pengadilan Negeri Prabumulih telah bekerja dengan “SANGAT BERINTEGRITAS”.

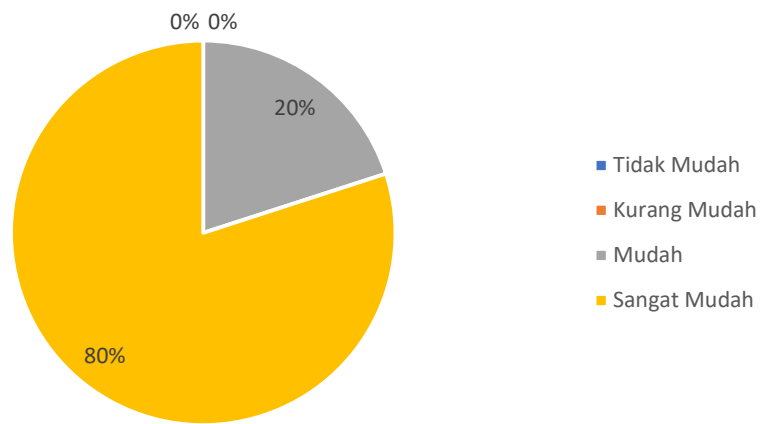
### 11. Ruang Lingkup Biaya Pelayanan



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (62%) menyatakan bahwa biaya/tarif dalam memperoleh layanan di Pengadilan Negeri Prabumulih adalah “GRATIS”.

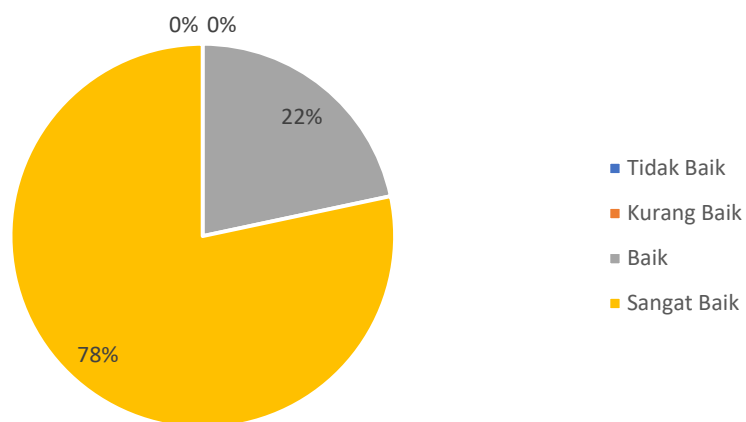


## 12. Ruang Lingkup Panduan Informasi



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (80%) menyatakan bahwa informasi perkara dan informasi non perkara di Pengadilan Negeri Prabumulih dapat diperoleh dengan “SANGAT MUDAH”.

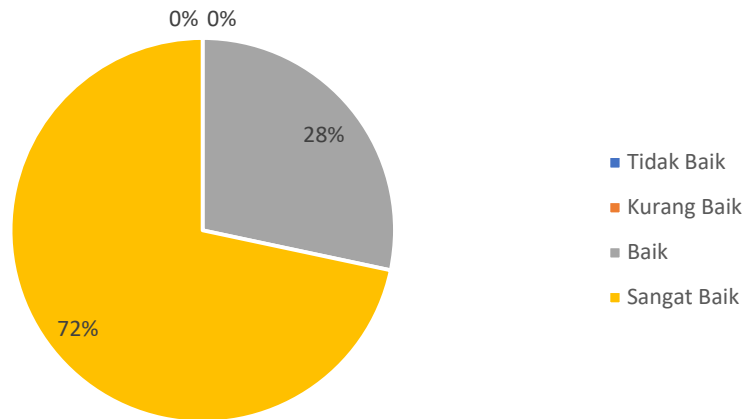
## 13. Ruang Lingkup Akses Difabel



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (78%) menyatakan bahwa akses untuk difabel di Pengadilan Negeri Prabumulih adalah “SANGAT BAIK”.

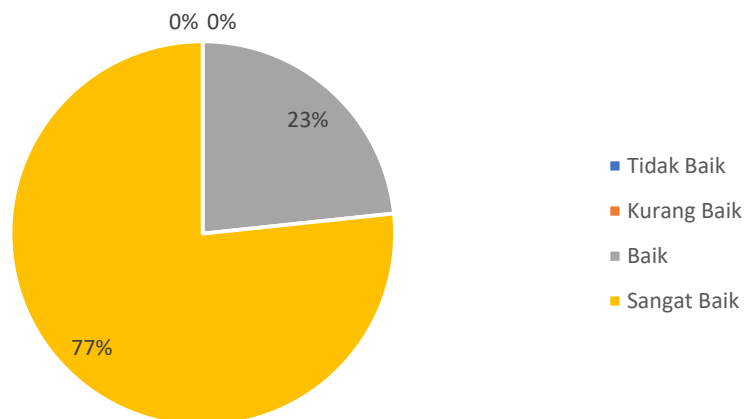


#### 14. Ruang Lingkup Prodeo



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (72%) menyatakan bahwa pelayanan bagi orang yang tidak mampu ekonominya/bebas biaya/Posbakum di Pengadilan Negeri Prabumulih telah berjalan dengan “SANGAT BAIK”.

#### 15. Ruang Lingkup Bantuan buta huruf



Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (77%) menyatakan bahwa pelayanan bagi orang yang tidak mampu baca tulis di Pengadilan Negeri Prabumulih telah berjalan dengan “SANGAT BAIK”.



## **B. ANALISA HASIL SURVEI BERDASARKAN PERTANYAAN TERBUKA**

Selain mengajukan pertanyaan yang bersifat tertutup dengan pilihan-pilihan jawaban, di dalam kuesioner/angket yang diajukan kepada responden juga terdapat pertanyaan terbuka yang menanyakan keluhan, saran, dan/atau perbaikan apa saja yang harus ditingkatkan oleh Pengadilan Negeri Prabumulih. Berikut ini adalah beberapa hal yang disampaikan oleh responden survei, yaitu:

1. Tingkatkan Kinerja agar dapat memberikan pelayanan yang Prima;
2. Sudah cukup baik terutama untuk Pelayanan Satu Pintu;
3. Agar lebih ditingkatkan pelayanannya.



## BAB V

### HASIL PERHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya yang disesuaikan dengan ruang lingkup pelayanan yang berjumlah 15 (lima belas) ruang lingkup, dapat disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Prabumulih adalah sebagai berikut:

**TABEL PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Responden	RUANG LINGKUP PELAYANAN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
7	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
11	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
13	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



18	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
22	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
23	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
27	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
33	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
46	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
47	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
48	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4



49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
50	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
51	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
55	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	230	227	220	229	221	224	231	220	223	223	215	228	227	223	226	
NRR per RL	3,83	3,78	3,67	3,82	3,68	3,73	3,85	3,67	3,72	3,72	3,58	3,80	3,78	3,72	3,77	
NRR Tertimbang	0,26	0,25	0,24	0,25	0,25	0,25	0,26	0,24	0,25	0,25	0,24	0,25	0,25	0,25	0,25	
Total NRR Tertimbang											:	3,74				
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT											:	93,53 (KATEGORI: SANGAT BAIK)				

## Keterangan:

- NRR : Nilai Rata-Rata
- RL : Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR per RL : Jumlah Nilai per Ruang Lingkup dibagi jumlah kuesioner
- NRR Tertimbang : NRR per RL x (1/15)
- Indeks Kepuasan Masyarakat : Total NRR Tertimbang x 25
- \*) : Nilai hasil pembulatan





## B. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RUANG LINGKUP LAYANAN

Adapun berdasarkan hasil analisis nilai indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Prabumulih sebagaimana tertera pada bagian di atas, dapat diperinci berdasarkan ruang lingkup pelayanan yang ada sebagai berikut:

**TABEL PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RUANG LINGKUP PELAYANAN**

No	Ruang Lingkup Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1.	Persyaratan	3,83	SANGAT BAIK
2.	Prosedur	3,78	SANGAT BAIK
3.	Waktu Pelayanan	3,67	SANGAT BAIK
4.	Perilaku Pelaksana	3,82	SANGAT BAIK
5.	Sarana dan Prasarana	3,68	SANGAT BAIK
6.	Spesifikasi Jenis Layanan	3,73	SANGAT BAIK
7.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,85	SANGAT BAIK
8.	Maklumat Pelayanan	3,67	SANGAT BAIK
9.	Kompetensi Pelaksana	3,72	SANGAT BAIK
10.	Integritas Pelaksana	3,72	SANGAT BAIK
11.	Biaya Pelayanan	3,58	SANGAT BAIK
12.	Panduan Informasi	3,80	SANGAT BAIK
13.	Akses Difabel	3,78	SANGAT BAIK
14.	Prodeo	3,72	SANGAT BAIK
15.	Bantuan Buta Huruf	3,77	SANGAT BAIK



## BAB VI

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Prabumulih adalah 93,53 dengan kategori (“SANGAT BAIK”).
2. Bahwa ruang lingkup layanan yang mendapatkan indeks tertinggi adalah ruang lingkup layanan **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 3,85 dengan kategori (“SANGAT BAIK”)**. Sementara ruang lingkup layanan yang mendapatkan indeks terendah adalah ruang lingkup layanan **Biaya Pelayanan dengan nilai 3,58 dengan kategori (“SANGAT BAIK”)**.

#### B. REKOMENDASI

Adapun rekomendasi berdasarkan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut:

1. Semua unsur atau unit pelayanan pada Pengadilan Negeri Prabumulih perlu lebih meningkatkan kinerja dalam rangka pelayanan peradilan yang lebih berkualitas kedepannya. Hal ini agar unsur ruang lingkup pelayanan yang telah memperoleh kepuasan dari masyarakat dapat dipertahankan, dan unsur ruang lingkup pelayanan yang masih belum memperoleh kepuasan dari masyarakat dapat diperbaiki dan ditingkatkan lagi.



2. Hendaknya seluruh masukan yang bersifat kualitatif sebagaimana diuraikan pada Bab IV Huruf B dapat segera ditindaklanjuti melalui rapat pembahasan tindak lanjut hasil survei demi terpenuhinya kepuasan masyarakat pencari keadilan di Pengadilan Negeri Prabumulih.
3. Hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat menjadi bahan/data acuan untuk selanjutnya menjadi pertimbangan bagi Pimpinan Pengadilan Negeri Prabumulih dalam mengambil kebijakan yang konstruktif kedepannya.
4. Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya terus dilakukan secara berkelanjutan dengan jumlah responden yang semakin banyak dari setiap periode survei, agar supaya data yang didapatkan menjadi lebih valid dan representatif.



# **LAMPIRAN**

## **KUESIONER/ANGKET**

