

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM**

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



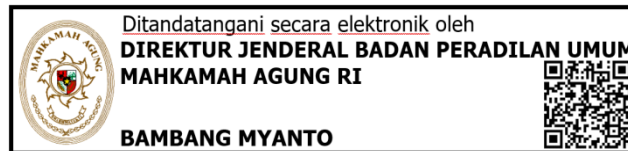
**TRIWULAN II  
TAHUN 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Jakarta  
Pada Hari Rabu, 12 Juli 2023



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

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

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, yang diambil dengan menggunakan aplikasi e-Survey yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

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 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan masyarakat pengguna layanan kami.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Jakarta, 12 Juli 2023

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	li
KATA PENGANTAR	lii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A Latar Belakang	1
B Tujuan dan Sasaran	2
C Rencana Kerja Pelaksanaan	3
D Tahapan Pelaksanaan	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A Metode Survei	4
B Teknik Pengumpulan Data	4
C Variabel Pengukuran IKM	4
D Teknik Analisis Data	5
E Tim Survey IKM	6
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN</b>	
A Umur	7
B Jenis Kelamin	7
C Pendidikan Terakhir	8
D Pekerjaan Utama	8
E Pengguna Layanan	9
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN)</b>	
A Persyaratan	10
B Prosedur	11
C Waktu Pelayanan	12
D Biaya/Tarif	13
E Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
F Kompetensi Pelaksana	15
G Perilaku Pelaksana	16
H Sarana dan Prasarana	17
I Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
J Hasil Survei kualitatif	19
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A Kesimpulan	21
B Rekomendasi	22

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Keterangan Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1	Kategori Mutu Pelayanan	6
2	Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
5	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
6	Responden Menurut karakteristik pengguna layanan	9
7	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Persyaratan	10
8	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	11
9	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	12
10	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
11	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14
12	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	15
13	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
14	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	17
15	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18

## DAFTAR GAMBAR

<b>No. Gambar</b>	<b>Keterangan Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Persyaratan	11
2	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Prosedur	12
3	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	13
4	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
5	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
6	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
7	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
8	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	18
9	Kepuasan Pengguna Layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19

# **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 sertakurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat 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 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri serta masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum



### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum ini dilaksanakan pada bulan April 2023 s/d Juni 2023.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data dalam excel file.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

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

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

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

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

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

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

#### **E. TIM SURVEY IKM**

Tim Survei IKM Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum terdiri dari:

- Penanggungjawab : Candra, S.H
- Ketua : Romy Permana, SH., MH.
- Sekretaris : Ida Bagus Swardana Putra, S.Kom.
- Anggota : - Sigit Tri Nugroho, SE.  
- Imron Syabana, SH., MH.  
- Henny Mutia Anggraini, SH.  
- Oktaviandi Wahyu Nugroho, ST.  
- Agustinus Evan Bangun M., S.Kom  
- Farhan Farid, S.Kom  
- Safitri, A.Md

## **BAB III PROFIL RESPONDEN**

### **A. Umur**

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

NO	UMUR	FREKUENSI	( % )
1	18 -28	75	7,94
2	29-39	320	33,86
3	40-49	316	33,44
4	50-59	221	23,39
5	60-69	13	1,38
JUMLAH		945	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 - 39 tahun ( 33,86%).

### **B. Jenis Kelamin**

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	( % )
1	LAKI-LAKI	646	68,36
2	PEREMPUAN	299	31,64
JUMLAH		945	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 646 orang (68,36 %).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	( % )
1	Tidak/Belum Sekolah	1	0,11
2	SD	0	0
3	SMP	0	0
4	SMU	74	7,83
5	Diploma 1	0	0
6	Diploma 2	8	0,85
7	Diploma 3	60	6,35
8	S1	518	54,81
9	S2	269	28,47
10	S3	15	1,59
JUMLAH		945	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 518 orang (54,81%).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	FREKUENSI	( % )
1	PNS	780	82,54
2	TNI	4	0,42
3	POLRI	1	0,11
4	SWASTA	20	2,12
5	WIRUSAHA	26	2,75
6	TENAGA KONTRAK	20	2,12
7	LAINNYA	94	9,95
JUMLAH		945	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan PNS sebanyak 780 orang (82,54%)

#### D. Pengguna Layanan

Tabel 6  
Responden Menurut Karakteristik Pengguna Layanan

NO	PENGGUNA LAYANAN	FREKUENSI	( % )
1	LAYANAN TERHADAP INFORMASI	413	43,70
2	LAYANAN BIMBINGAN TEKNIS	128	13,54
3	LAYANAN BARANG PERSEDIAAN	91	9,63
4	LAYANAN PERENCANAAN PROGRAM	69	7,30
5	LAYANAN KENAIKAN PANGKAT	122	12,91
6	LAYANAN MUTASI	122	12,91
JUMLAH		945	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pengguna jasa layanan diatas, mayoritas responden pada penelitian ini adalah pengguna layanan terhadap informasi sebanyak 413 orang (43,70%)

## BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum berada pada rerata sebesar 3,75 atau dengan skala 100 adalah sebesar 93,75 % berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 81,26 - 100).

Adapun capaian pada survey bulan April s/d Juni 2023 berada pada rerata 3,47-4,00 atau dengan skala 100 adalah sebesar 93,75 %.

Hal ini mengindikasikan telah terjadi kenaikan mutu pelayanan secara signifikan sesuai yang dicanangkan pada sasaran mutu dan kebijakan mutu yang telah ditetapkan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

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

### A. Persyaratan

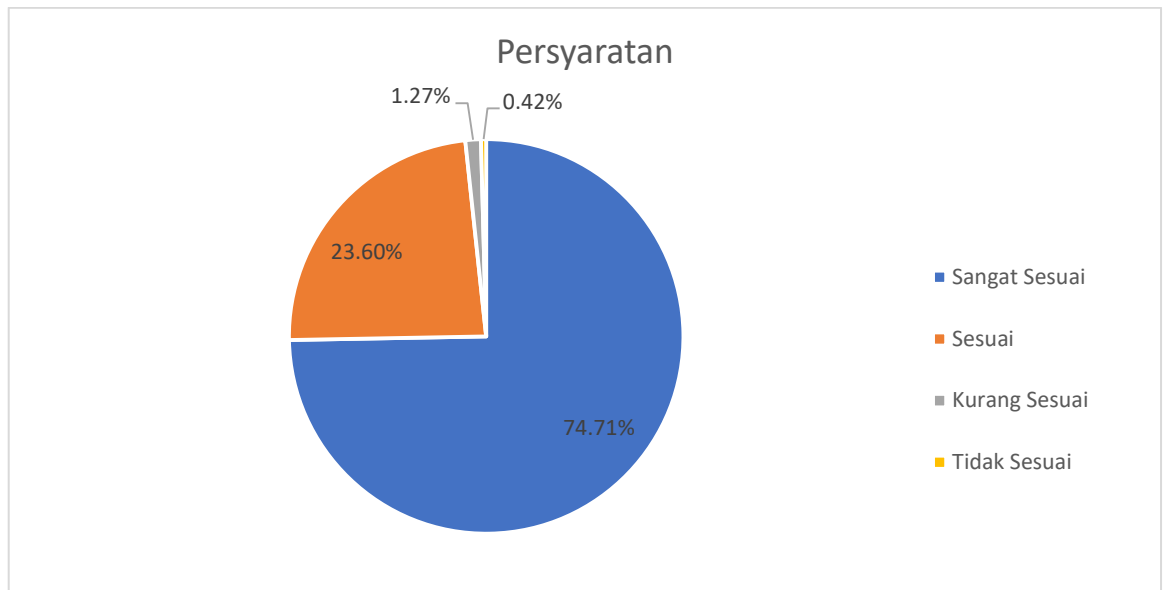
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,726 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum  
Ruang Lingkup : Persyaratan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Sesuai	4	706	74,71
2	Sesuai	3	223	23,60
3	Kurang Sesuai	2	12	1,27



4	Tidak Sesuai	1	4	0,42
JUMLAH			945	100,00



Gambar 1.

Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup : Persyaratan

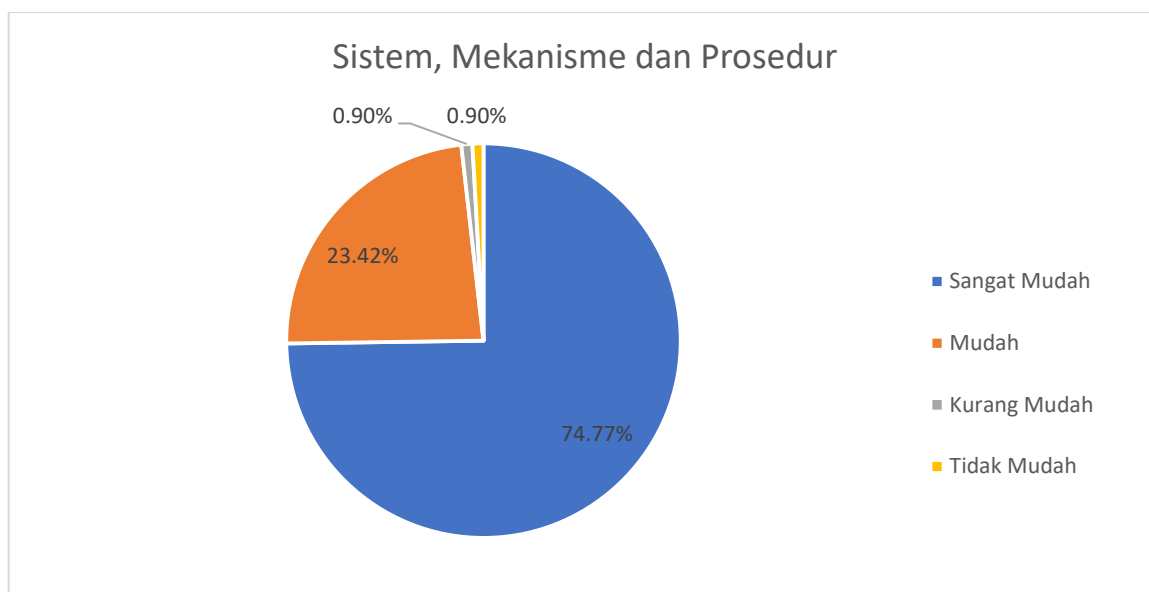
## B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,731 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 tabel berikut ini.

Tabel 8

Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	711	74,77
2	Mudah	3	219	23,42
3	Kurang Mudah	2	10	0,90
4	Tidak Mudah	1	5	0,90
JUMLAH			945	100,00



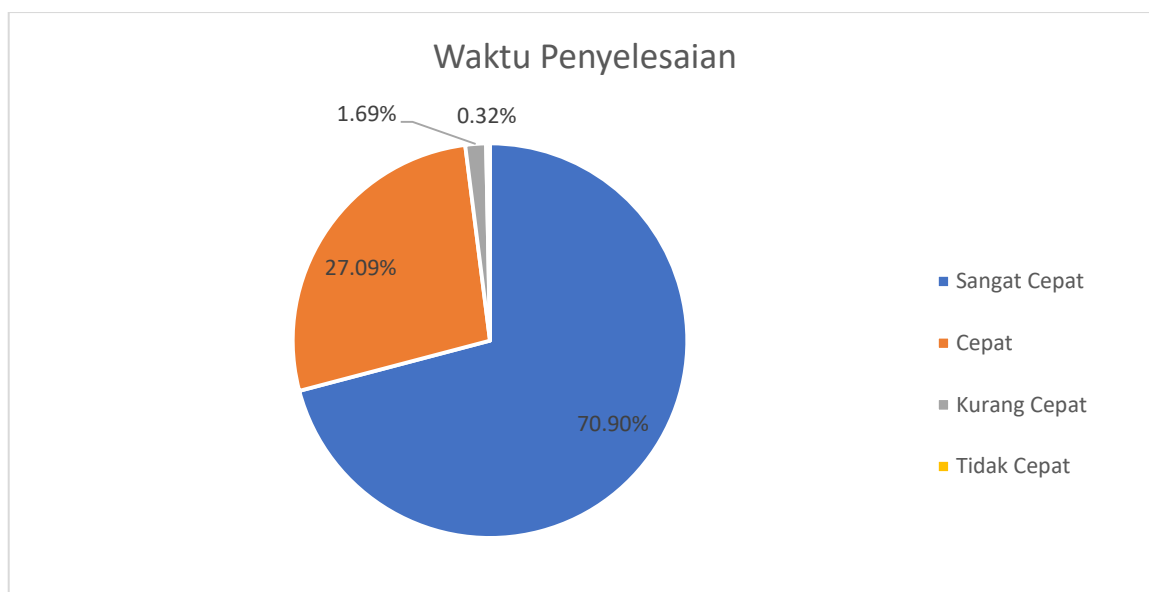
Gambar 2.  
Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum  
Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

### C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,686 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9  
Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum  
Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	670	70,90
2	Cepat	3	256	27,09
3	Kurang Cepat	2	16	1,69
4	Tidak Cepat	1	3	0,30
JUMLAH			945	100,00



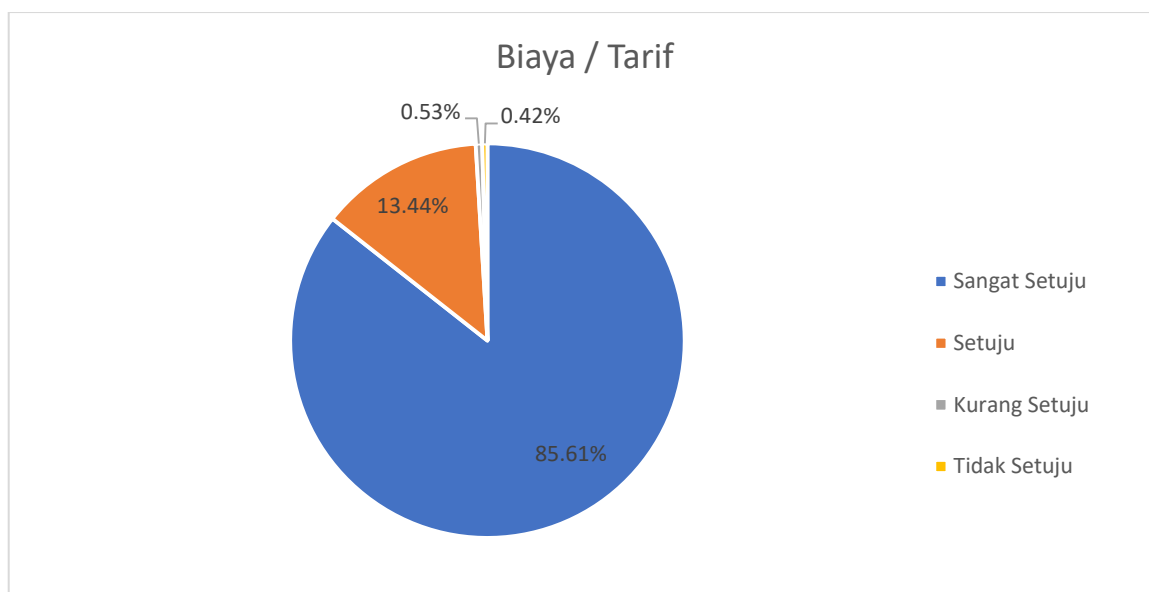
Gambar 3.  
Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang  
Lingkup : Waktu Penyelesaian

#### 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 3,842 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10  
Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum  
Ruang Lingkup : Biaya / Tarif

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Setuju	4	809	85,61
2	Setuju	3	127	13,44
3	Kurang Setuju	2	5	0,53
4	Tidak Setuju	1	4	0,42
JUMLAH			945	100,00



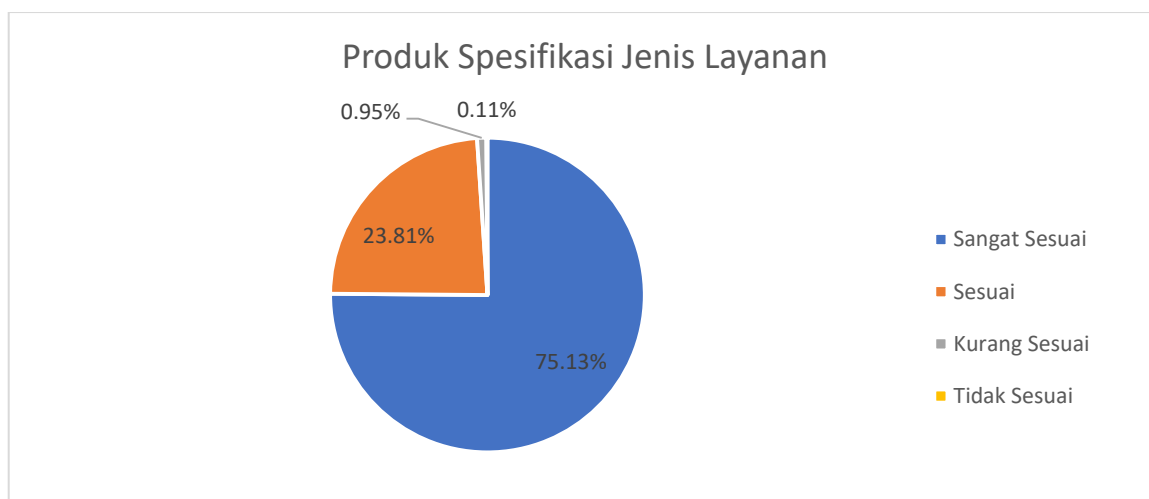
Gambar 4.  
Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang  
Lingkup : Tarif /Biaya

#### 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 3,740 berada pada interval skor 3,5324 - 4 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11  
Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum  
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Sesuai	4	710	75,13
2	Sesuai	3	225	23,81
3	Kurang Sesuai	2	9	0,95
4	Tidak Sesuai	1	1	0,11
JUMLAH			945	100,00



Gambar 5.

Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan

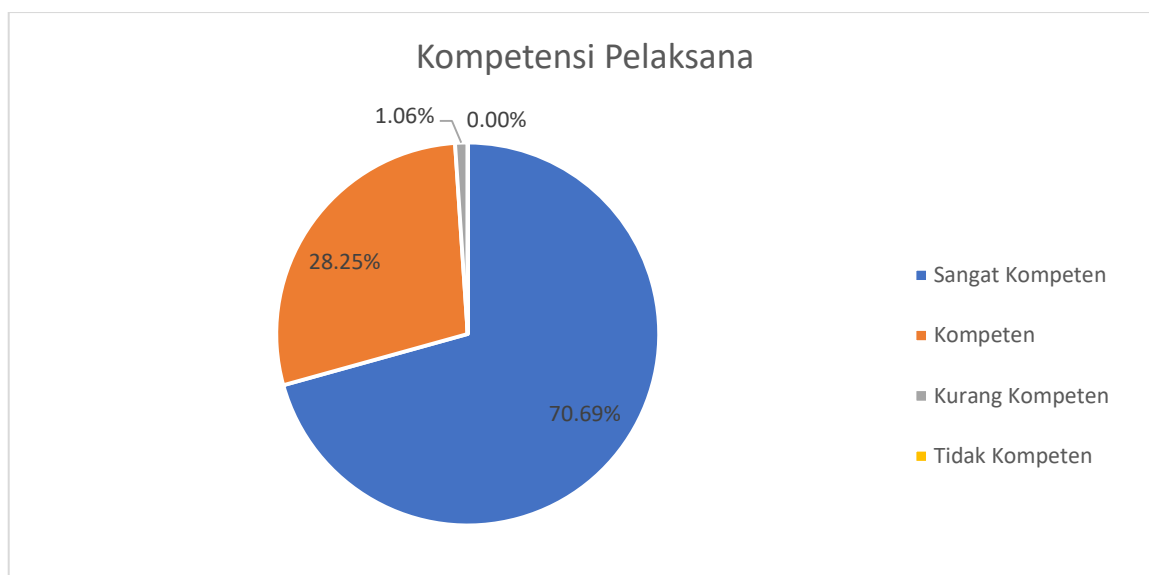
#### F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,696 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7

Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Kompeten	4	668	70,69
2	Kompeten	3	267	28,25
3	Kurang Kompeten	2	10	1,06
4	Tidak Kompeten	1	0	0,00
JUMLAH			945	100,00



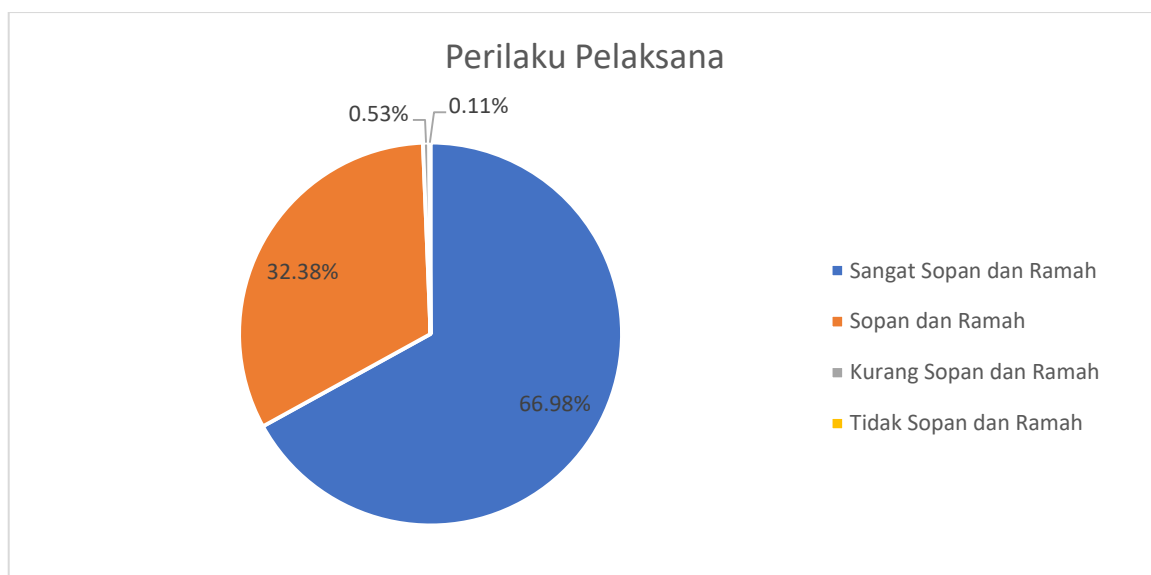
Gambar 6.  
Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,662 berada pada interval skor 3,5324 - 4 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13  
Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	633	66,98
2	Sopan dan Ramah	3	306	32,38
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	5	0,53
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	1	0,11
JUMLAH			945	100,00



Gambar 7.  
Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang  
Lingkup : Perilaku Pelaksana

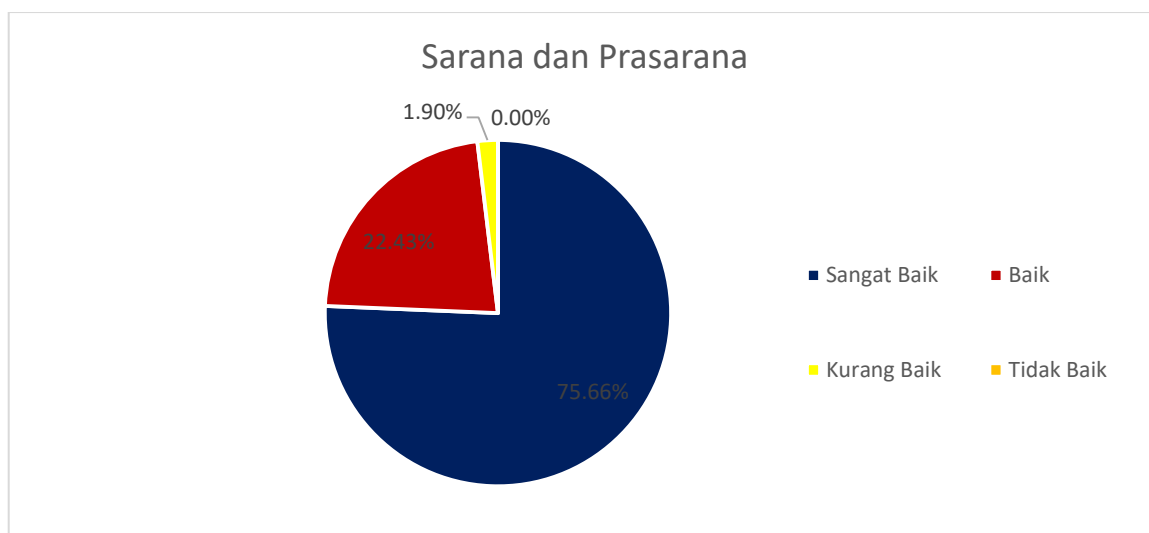
#### H. Sarana dan Prasarana

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 3,738 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 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum  
Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Baik	4	715	75,66
2	Baik	3	212	22,43
3	Kurang Baik	2	18	1,90
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			945	100,00



Gambar 8.

Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

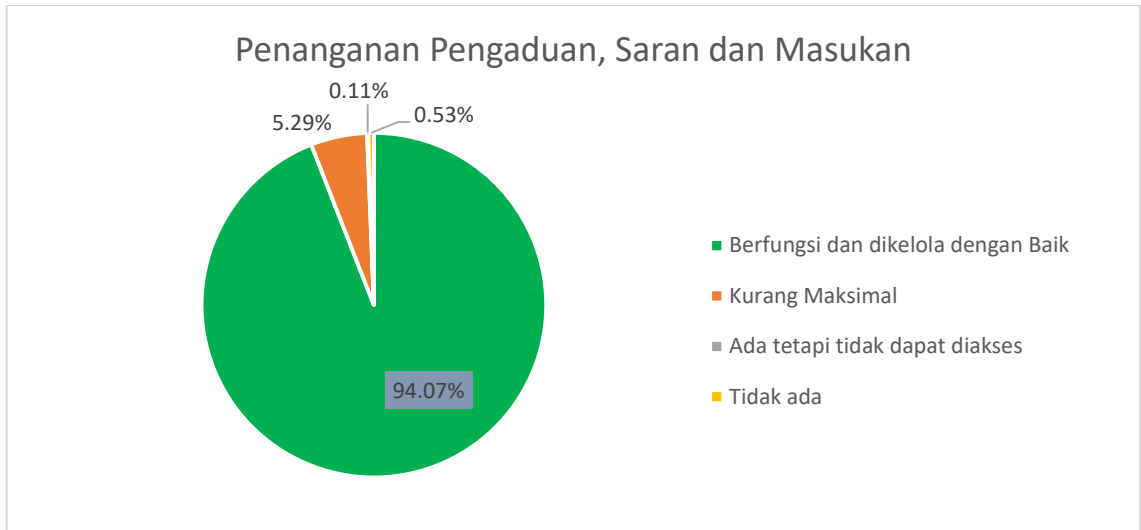
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,929 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan pengguna layanan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15

Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Berfungsi dan dikelola dengan Baik	4	889	94,07
2	Kurang Maksimal	3	50	5,29
3	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	1	0,11
4	Tidak ada	1	5	0,53
JUMLAH			945	100,00



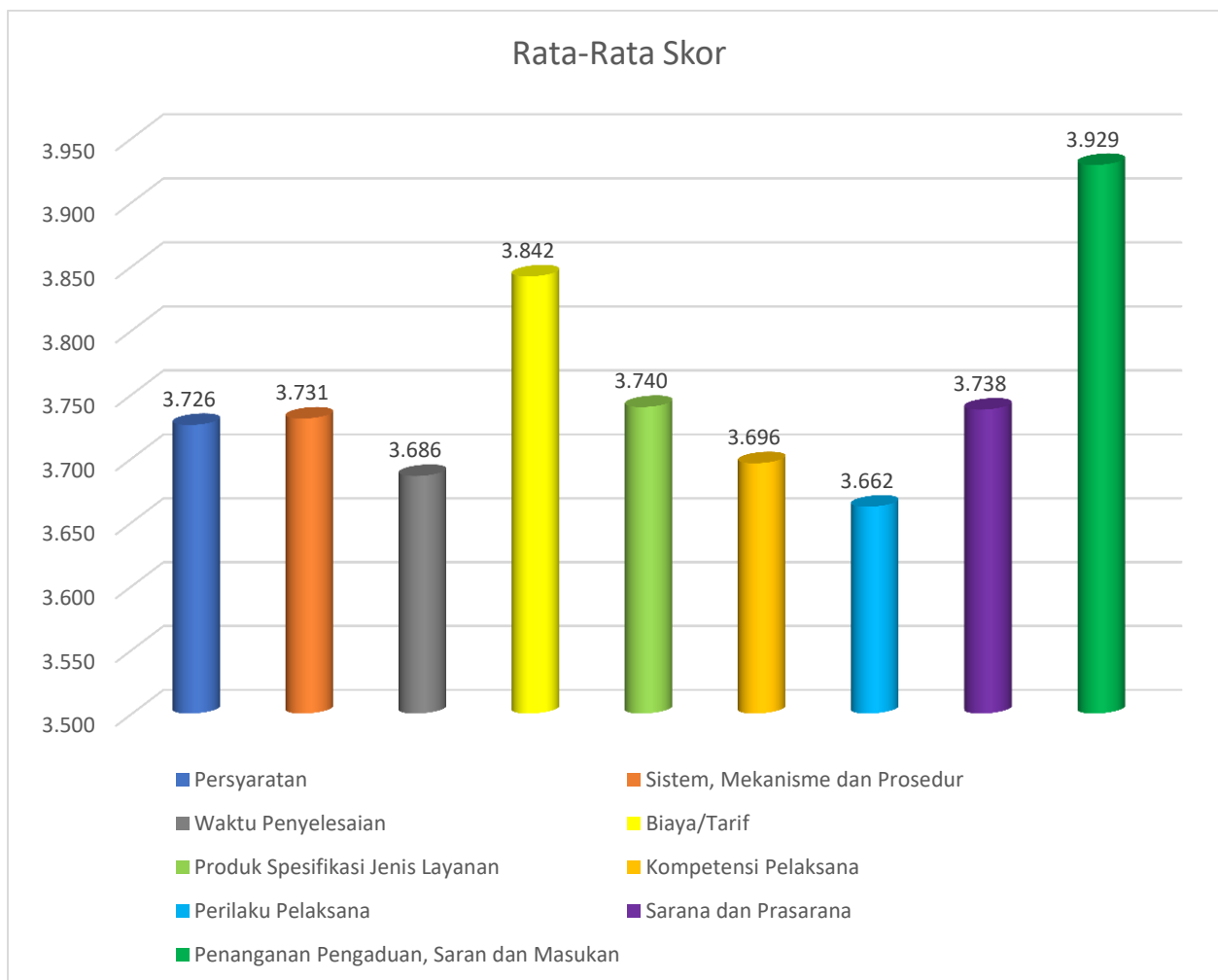


**Gambar 8.**  
Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Ruang  
Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## J. Hasil Survey Kualitatif



JUMLAH	945 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 646 ORANG	
	PEREMPUAN : 289 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 1 ORG	Diploma 2 : 8 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 60 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 518 ORG
	SMU : 74 ORG	S2 : 269 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 15 ORG
PEKERJAAN	PNS : 780 ORG	SWASTA : 20 ORG
	TNI : 4 ORG	WIRUSAHA : 26 ORG
	POLRI : 1 ORG	TENAGA KONTRAK : 20 ORG
	LAINNYA : 94 ORG	



No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,726	Sangat Baik	6
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,731	Sangat Baik	5
3	Waktu Penyelesaian	3,686	Baik	8
4	Biaya/Tarif	3,842	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,740	Sangat Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,696	Sangat Baik	7
7	Perilaku Pelaksana	3,662	Sangat Baik	9
8	Sarana dan Prasarana	3,738	Sangat Baik	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,929	Sangat Baik	1
<b>RATA – RATA SKOR</b>		<b>3,75</b>	<b>Sangat Baik</b>	

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum berada pada rerata sebesar 3,75 atau dengan skala 100 adalah sebesar 93,75 % berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 - 100).

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu pelayanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum pada kategori SANGAT BAIK
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum pada kategori SANGAT BAIK
9. Sarana dan Prasarana di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup sbb :

No	Ruang Lingkup	Rata-Rata Skor	Ranking
1	Persyaratan	3,726	6
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,731	5
3	Waktu Penyelesaian	3,686	8
4	Biaya/Tarif	3,842	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,740	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,696	7
7	Perilaku Pelaksana	3,662	9
8	Sarana dan Prasarana	3,738	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,929	1

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup yang nilainya masih masuk kategori 3 kebawah yaitu : **Kompetensi Pelaksana, Waktu Penyelesaian, Perilaku Pelaksana.**