

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

DI PENGADILAN NEGERI RAHA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017



TIM SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN  
PENGADILAN NEGERI RAHA  
TAHUN 2022

# LEMBAR PENGESAHAN

## LAPORAN

SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

DI PENGADILAN NEGERI RAHA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

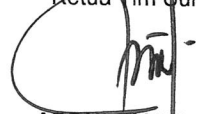
Disahkan di Raha

Pada Hari Senin, 09 Januari 2023

Management Representatif

  
**ARI CONARDO, SH.**  
NIP. 19920120 201712 1 009

Ketua Tim Survei

  
**ABDUL HAFID, SH.**  
NIP. 19710510 199303 1 001

Ketua Pengadilan Negeri Raha

  
**MUHAMMAD SUKAMTO, S.H., M.H.**  
NIP. 19780826 200112 1 001

## KATA PENGANTAR

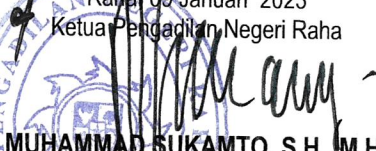
Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Pelaksanaan survei dan pembuatan Laporan Survei Kepuasan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Raha Periode Triwulan IV Tahun 2022 telah berjalan dengan lancar.

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 Raha 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.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survei maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Raha mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Raha dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Raha Triwulan IV Tahun 2022 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Raha, 09 Januari 2023  
Ketua Pengadilan Negeri Raha  
  
**MUHAMMAD SUKANTO, S.H., M.H.**  
NIP. 19780826 200112 1 001

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	1
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	1
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	3
A. Metodologi Survei.....	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	6
C. Teknik Analisa Data.....	3
D. Variabel Pengukuran IKM.....	3
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	5
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	7
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	15
A. Kesimpulan.....	15
B. Rekomendasi.....	15
DAFTAR PUSTAKA .....	16
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	17



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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 Raha 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 masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Raha.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

#### C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan pada awal bulan Oktober sampai dengan akhir Desember 2022 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,00 (*delapan puluh empat koma nol nol*).

#### D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

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

##### 1. Persiapan

Sebelum melaksanakan survei kepuasan masyarakat (IKM) beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

##### - Penetapan Pelaksana

Dilaksanakan Sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya

##### - Penyiapan Bahan

- a. Monitor/PC untuk Pengguna layanan dalam mengisi kuesioner.
- b. Kuesioner sudah termuat dalam aplikasi survey online (siSUPER).

*Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tim Survey Pengadilan Negeri Raha*

- c. Bagian dari Kuesioner/Pengantar
- d. Kelengkapan peralatan.
- Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
  - a. Jumlah Responden.
  - b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.
- Penyusunan Jadwal  
Penyusunan rencana dan pelaksanaan survei dilakukan.
- 2. Pelaksanaan Pengumpulan Data
  - Isian data terhadap 9 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
  - Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya telah termuat dalam aplikasi siSUPER.
  - Pengujian kualitas dan validitas data.
  - Data pendapat responden yang terisi dalam Aplikasi kuesioner sudah terkompilasi berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. METODE SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif dan Survei dilaksanakan dalam interval waktu pertriwulan (empat kali dalam satu tahun).

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Raha.

#### B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 105 orang responden yg diambil secara *simple random sampling*, terdiri dari:

1. Pegawai Negeri Sipil;
2. TNI
3. Polri;
4. Pegawai Swasta;
5. Wiraswasta/Usahawan;
6. Tenaga Kontrak;
7. Pihak Lainnya terdiri Masyarakat lainnya selaku pengguna Pengadilan, Pihak berperkara;

#### C. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul, data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

#### D. 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:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Mekanisme dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan 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. Maklumat Pelayanan
- Kesanggupan dan Kewajiban dari Para Petugas/Pegawai Pengadilan Negeri Raha dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

IKM UNIT PELAYANAN				
Kategori: Sangat Baik				
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kategori Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik



**BAB III**  
**PROFIL RESPONDEN**

a. Umur Responden

Tabel 2.

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Klasifikasi	Jumlah Orang	Prosentase
1	18 tahun s.d. 28 tahun	43	40,95%
2	29 tahun s.d. 39 tahun	40	38,10%
3	40 tahun s.d. 49 tahun	18	17,14%
4	50 tahun s.d. 59 tahun	4	3,81%
5	60 tahun s.d. 69 tahun	0	0%
Jumlah		105	100%

Mayoritas responden ini berumur 18 tahun s.d. 28 tahun dengan jumlah 43 orang dari total 105 responden (40,95%).

b. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3.

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Klasifikasi	Jumlah Orang	Prosentase
1	Laki – laki	51	48,58%
2	Perempuan	54	51,42%
Jumlah		105	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Perempuan yang berjumlah 54 orang dari total 105 orang (51,42%).

c. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

No	Klasifikasi	Jumlah Orang	Prosentase
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0,68%
3	SMA	54	51,42%
4	Diploma: 1,2,3	7	6,66%
5	Sarjana (S1)	42	40%
6	Pasca Sarjana (S2,S3)	2	1,90%
Jumlah		105	100%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden adalah Sekolah Menengah Atas (SMA) yang berjumlah 54 orang dari total responden 105 orang (51,42%).

d. Pekerjaan Utama Responden

Tabel 5.

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Klasifikasi	Jumlah Orang	Prosentase
1	Pegawai Negeri Sipil	6	5,71%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	4	3,80%
4	Pegawai Swasta	19	18,09%
5	Wiraswasta/Usahawan	9	8,57%
6	Tenaga Kontrak	6	5,71%
7	Pihak Lainnya terdiri Masyarakat selaku pengguna Pengadilan,	61	58,09%
Jumlah		105	100%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pihak Lainnya terdiri Masyarakat selaku pengguna Pengadilan, yang berjumlah 61 orang dari total responden 105 orang (58,09%).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Kuisisioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 105 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Raha dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Raha sebesar **3,96/98,89%** berada pada kategori **Sangat Baik**.

Hasil IKM tersebut diatas terbagi dari sembilan ruang lingkup. Analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup pelayanan.

Tabel 6.

Nilai rata rata pada setiap ruang lingkup pengukuran IKM terhadap layanan di Pengadilan Negeri Raha

No.	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kategori
1.	Persyaratan	3,924	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,933	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,905	Sangat Baik
4.	Biaya/tarif	3,943	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,981	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,971	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,990	Sangat Baik
8.	Maklumat Pelayanan	3,952	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	4,000	Sangat Baik

Analisis pada kategori pelayanan disajikan berdasarkan masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

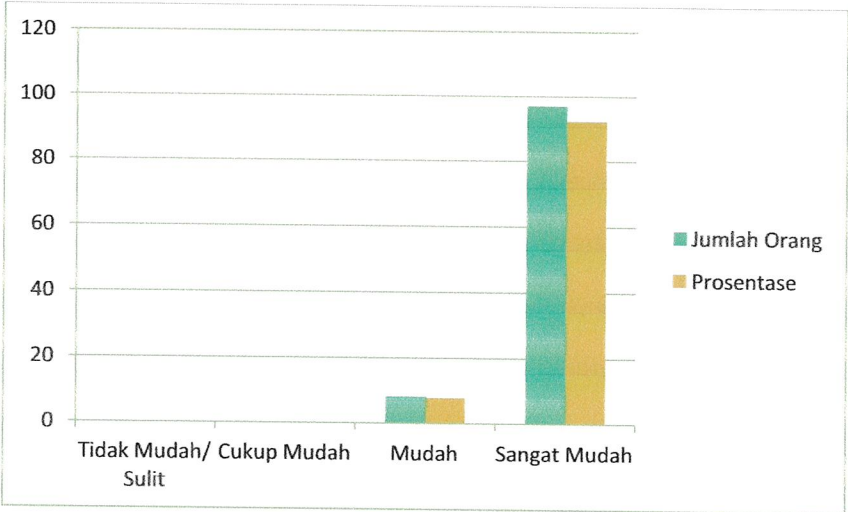
a. **Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,924 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada ketegori sangat baik.

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

NO.	Jawaban	Skor	Jumlah Orang	Prosentase
1	Tidak mudah/Sulit	1	0	0
2	Cukup Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	8	7.62
4	Sangat Mudah	4	97	92.38
Jumlah			105	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Raha **Sangat Mudah** (92,38%)

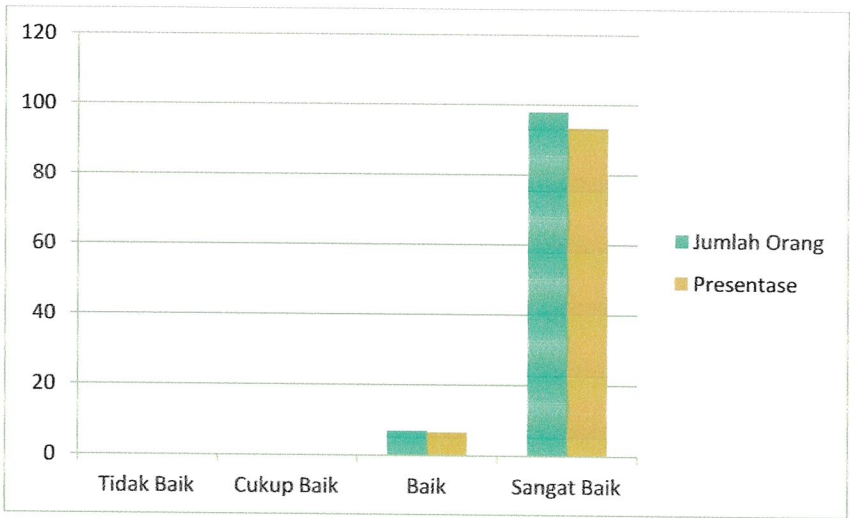
**b. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan yang dilaksanakan di Pengadilan Negeri Raha. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,933 berada pada interval 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk ruang lingkup prosesur berada pada kategori sangat baik.

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

NO.	Jawaban	Skor	Jumlah Orang	Prosentase
1	Tidak baik	1	0	0
2	Cukup Baik	2	0	0
3	Baik	3	7	6.67
4	Sangat Baik	4	98	93.33
Jumlah			105	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Raha **Sangat Baik** (93,33%);

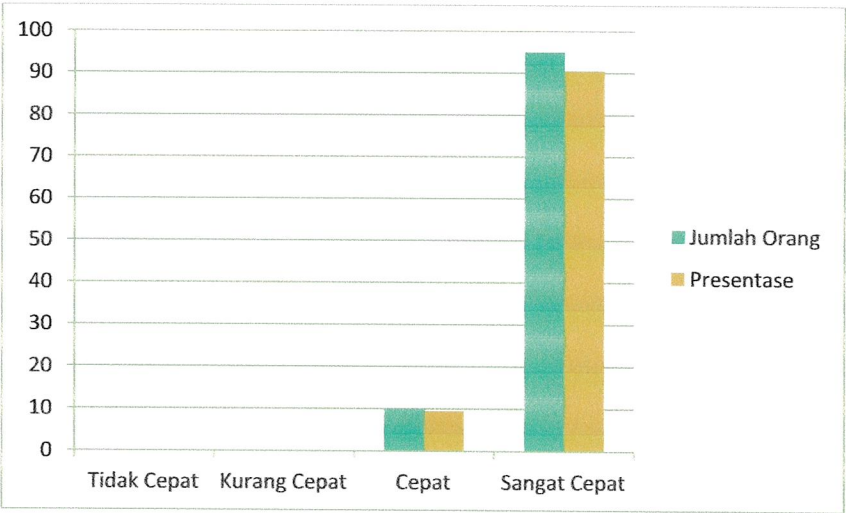
**c. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Raha. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,905 berada pada interval 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

NO.	Jawaban	Skor	Jumlah Orang	Prosentase
1	Tidak Cepat/Lambat	1	0	0
2	Kurang Cepat	2	0	0
3	Cepat	3	10	9.52
4	Sangat Cepat	4	95	90.48
Jumlah			105	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Raha **Sangat Cepat** (90,48%);

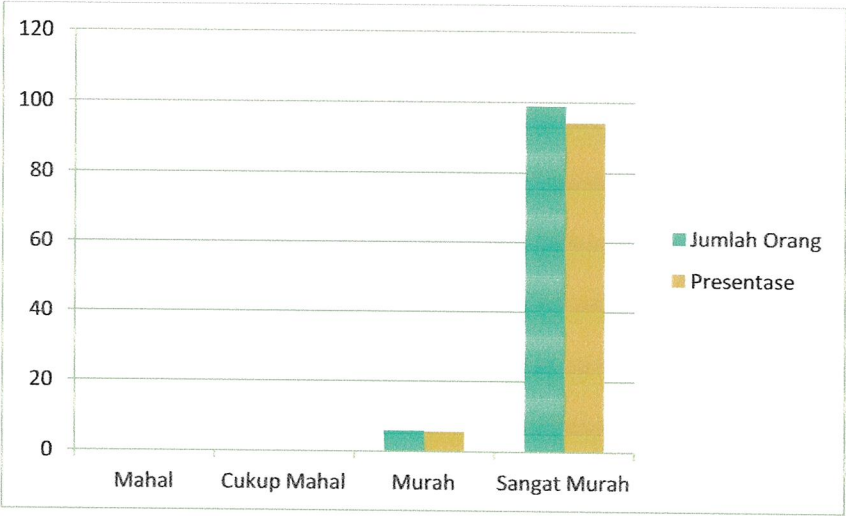
d. **Biaya/Tarif**

Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan KPN. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,943 berada pada interval 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya/tarif pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

NO.	Jawaban	Skor	Jumlah Orang	Prosentase
1	Mahal	1	0	0
2	Cukup Murah	2	0	0
3	Murah	3	6	5.71
4	Sangat Murah	4	99	94.29
Jumlah			105	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Raha **Sangat Murah** (94,29%);

**e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

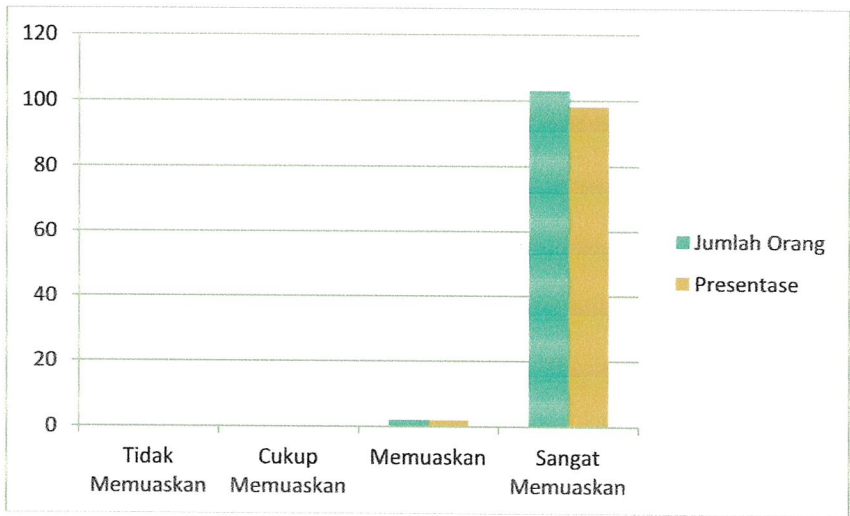
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,981 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk ruang lingkup Produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Produk spesifikasi pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

NO.	Jawaban	Skor	Jumlah Orang	Prosentase
1	Tidak Memuaskan	1	0	0
2	Cukup Memuaskan	2	0	0
3	Memuaskan	3	2	1.9
4	Sangat Memuaskan	4	103	98.1
Jumlah			105	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:





Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Raha **Sangat Memuaskan** (98,1%);

**f. Kompetensi Pelaksana**

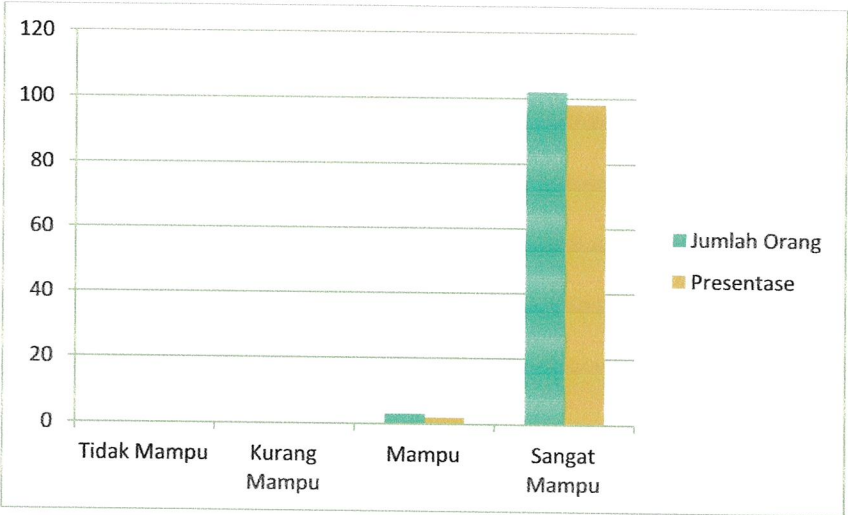
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,971 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

NO.	Jawaban	Skor	Jumlah Orang	Prosentase
1	Tidak Mampu	1	0	0
2	Kurang Mampu	2	0	0
3	Mampu	3	3	2.86
4	Sangat Mampu	4	102	97.14
Jumlah			105	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:





Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Raha **Sangat Mampu** (97,14%);

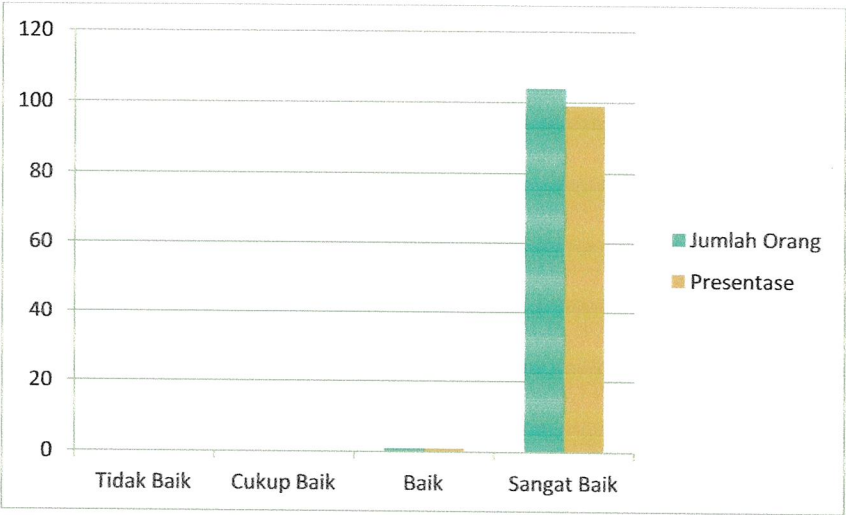
**g. Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana adalah Sikap petugas yang menyangkut tentang kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,990 berada pada interval 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

NO.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Baik	1	0	0
2	Cukup Baik	2	0	0
3	Baik	3	1	0.95
4	Sangat Baik	4	104	99.05
Jumlah			105	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Raha **Sangat Baik** (99.05%)

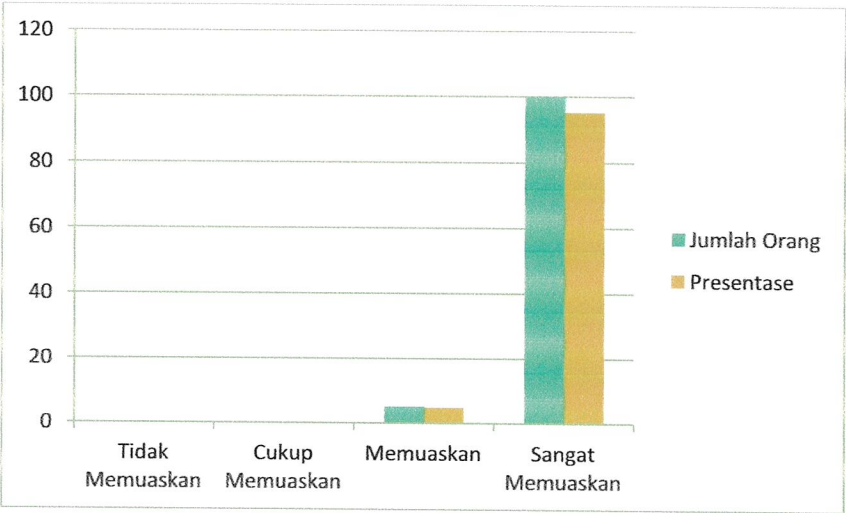
**h. Maklumat Pelayanan;**

Kualitas Sarana dan Prasarana adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,952 berada pada pada interval 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk ruang lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

NO.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Memuaskan	1	0	0
2	Cukup Memuaskan	2	0	0
3	Memuaskan	3	5	4.76
4	Sangat Memuaskan	4	100	95.24
Jumlah			105	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Raha **Sangat Memuaskan** (95.24%);

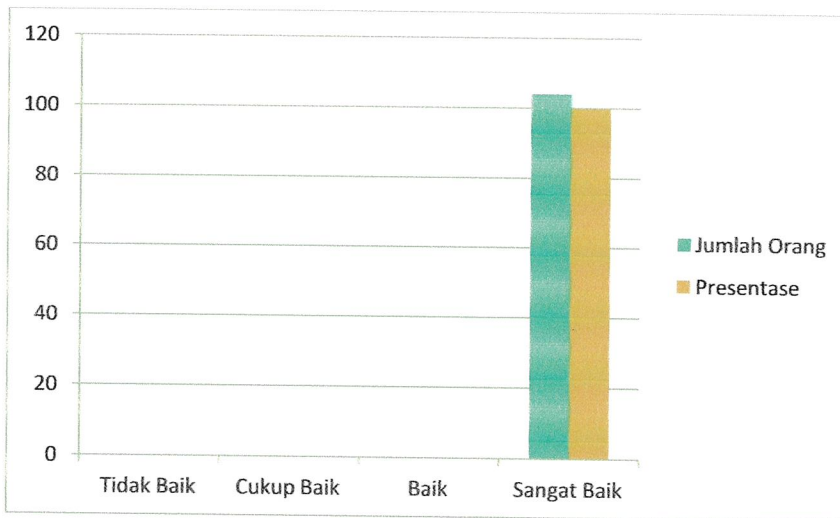
**i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini:

NO.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Baik	1	0	0
2	Cukup Baik	2	0	0
3	Baik	3	0	0
4	Sangat Baik	4	105	100
Jumlah			105	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Raha **Sangat Baik** (100%);

2. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari saran-saran responden yang tulis dalam angket. Saran-saran perbaikan dari para responden meliputi:

1. Sesuatu yang baik dapat dipertahankan dan di tingkatkan sehingga hasil yang dicapai sangat memuaskan semua;
2. Petugas dalam melakukan pelayanan sangat cepat dan sangat berkompeten tetap di pertahankan;
3. Sangat memuaskan dalam melakukan pelayanan dan harus dipertahankan;
4. Pelayanan lebih ditingkatkan lagi supaya masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima;
5. Semoga prosedur dan peraturan kerja dapat dipertahankan dengan baik dan berfungsi bagi masyarakat;
6. pertahankan pelayanan publik bidang hukum yang bersih,transparan dan akuntabel;
7. Pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP Pengadilan Negeri Raha sangat baik dan informasi yang Saya mohonkan sangat cepat dilayani dan diberikan;
8. Pelayanan sudah bagus dengan tidak mempersulit dalam proses persidangan dalam pelanggaran lalu lintas;

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Raha yakni Nilai IKM terhadap Pelayanan sebesar **3,96/98,89%** berada pada kategori **Sangat BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Raha mayoritas responden menyatakan **Sangat Mudah** (92,38%);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Raha Mayoritas responden menyatakan **Sangat Baik** (93,33%);
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Raha mayoritas responden menyatakan **Sangat Cepat** (90,48%);
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Raha mayoritas responden menyatakan **Sangat Murah** (94,29%);
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Raha mayoritas responden menyatakan **Sangat Memuaskan** (98,10%);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Raha mayoritas responden menyatakan **Sangat Mampu** (97,14%);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Raha mayoritas responden menyatakan **Sangat Baik** (99,05%);
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Raha mayoritas responden menyatakan **Sangat Memuaskan** (95,24%);
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Raha mayoritas responden menyatakan **Sangat Baik** 100%);

#### B. Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Tata cara pelayanan baik yang menyangkut teknis maupun administrasi termasuk pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan serta tata cara pengaduan, agar disederhanakan sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik.
2. Agar wawasan, pengetahuan, keahlian dan keterampilan serta kesabaran para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Raha lebih ditingkatkan lagi, sehingga dirasakan mampu dan memberikan kenyamanan bagi para pengguna layanan di Pengadilan Negeri Raha.
3. Untuk bagian kepaniteraan agar lebih meningkatkan pelayanan dan mempertahankan tata cara pelayanan yang sudah baik, termasuk waktu pelayanan bisa lebih dipercepat lagi, sehingga dapat memuaskan para pengguna layanan Pengadilan Negeri Raha.



#### DAFTAR PUSTAKA

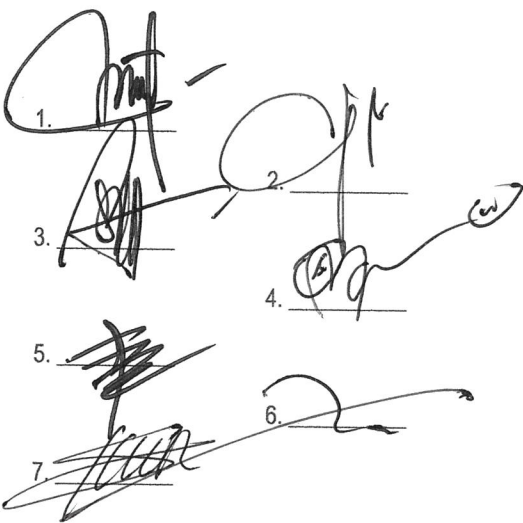
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
3. Dr.Riduwan, MBA. 2008. *Dasar – Dasar Statistika*. Bandung : Alfa Beta..
4. Drs. Pangeŕtu Subagyo, MBA. 2012. *Statistik Deskriptif Edisi 5*. Yogyakarta : BPFE.



# Lampiran-lampiran

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI RAHA

- 1. Abdul Hafid, SH
- 2. Ajidin La Baili, S.H.
- 3. Suwasta, S.H.
- 4. Agus Merdekawati, S.H.
- 5. La Ode Amana.
- 6. L.M. Syahrul Ramadhan, S.H
- 7. Andi Tri Septian, S.H.



Handwritten signatures of the seven members of the community satisfaction survey team, numbered 1 through 7, corresponding to the list on the left.



# PENGADILAN NEGERI RAHA

Jl. M.H. Thamrin No. 33 Raha  
 Telp. 0403-2521045  
 Fax. 0403-2521015  
 Email: [pnraha@yahoo.com](mailto:pnraha@yahoo.com)  
 website: [www.pn-raha.go.id](http://www.pn-raha.go.id)

NO RESPONDEN	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN IKM									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
33	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
34	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	4	4	4	3	4	3	4	





## PENGADILAN NEGERI RAHA

Jl. M.H. Thamrin No. 33 Raha  
 Telp. 0403-2521045  
 Fax. 0403-2521015  
 Email: [pnraha@yahoo.com](mailto:pnraha@yahoo.com)  
 website: [www.pn-raha.go.id](http://www.pn-raha.go.id)

99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Perunsur	412	413	410	414	418	417	419	415	420	
NRR per unsur	3,924	3,933	3,905	3,943	3,981	3,971	3,990	3,952	4,000	35,600
NRR tertimbang per unsur	0,436	0,437	0,434	0,438	0,442	0,441	0,443	0,439	0,444	3,956
IKM UNIT PELAYANAN										98,89

Keterangan:

RL = Ruang Lingkup Pelayanan

NRR = Nilai Rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\*) = Jumlah NRR IKM tertimbang x 25

NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur/Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN				
Kategori: BAIK				
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Pelayanan Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik





**PENGADILAN NEGERI RAHA**  
Jl. M.H. Thamrin No. 33 Raha  
Telp. 0403-2521045  
Fax. 0403-2521015  
Email: [pnraha@yahoo.com](mailto:pnraha@yahoo.com)  
website: [www.pn-raha.go.id](http://www.pn-raha.go.id)

Tabel

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

		Indeks Kepuasan Masyarakat		
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	412	Sangat Baik	VIII
2	Prosedur	413	Sangat Baik	VII
3	Waktu Pelayanan	410	Sangat Baik	IX
4	Biaya/Tarif	414	Sangat Baik	VI
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	418	Sangat Baik	III
6	Kompetensi Pelaksana	417	Sangat Baik	IV
7	Perilaku Pelaksana	419	Sangat Baik	II
8	Maklumat Pelayanan	415	Sangat Baik	V
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	420	Sangat Baik	I