

LAPORAN

SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI RAHA TRIWULAN I 2023

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



TIM SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI RAHA
TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI RAHA

TRIWULAN I 2023

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Raha
Pada Hari Senin, April 2023

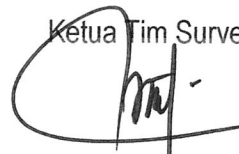
Management Representatif



ARI CONARDO, SH.

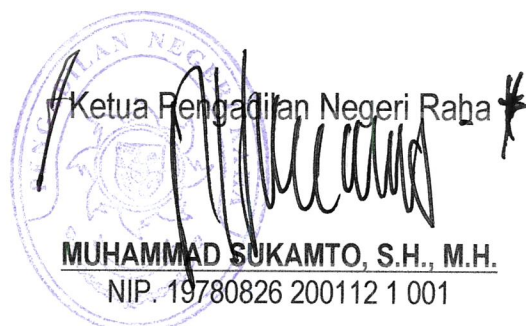
Nip. 19920120 201712 1 009

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 I Tahun 2023 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 I Tahun 2023 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Raha, 1 April 2023
Ketua Pengadilan Negeri Raha

MUHAMMAD SUKAMTO, S.N., 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

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada awal bulan Januari sampai dengan akhir Maret 2023 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,00 (*delapan puluh empat koma nol nol*).

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Raha, antara lain:

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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).
 - 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

Survei ini merupakan Survei 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 (tiga kali dalam satu tahun).

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

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada Survei ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Sebagai sample pada Survei ini berjumlah 107 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 Survei 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	23	21,50%
2	29 tahun s.d. 39 tahun	60	56,07%
3	40 tahun s.d. 49 tahun	18	16,82%
4	50 tahun s.d. 59 tahun	3	2,80%
5	60 tahun s.d. 69 tahun	3	2,80%
Jumlah		107	100%

Mayoritas responden ini berumur 29 tahun s.d. 39 tahun dengan jumlah 60 orang dari total 107 responden (56,07%).

b. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3.

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Klasifikasi	Jumlah Orang	Prosentase
1	Laki – laki	76	71,02%
2	Perempuan	31	28,97%
Jumlah		107	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 76 orang dari total 107 orang (71,02%).

c. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

No	Klasifikasi	Jumlah Orang	Prosentase
1	SD	1	0,93%
2	SMP	0	0%
3	SMA	50	46,72%
4	Diploma 1,2,3	2	1,86%
5	Sarjana (S1)	48	44,85%
6	Pasca Sarjana (S2,S3)	6	5,60%
Jumlah		107	100%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden adalah Sekolah Menengah Atas (SMA) yang berjumlah 50 orang dari total responden 107 orang (46,72%).

d. Pekerjaan Utama Responden

Tabel 5.

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Klasifikasi	Jumlah Orang	Prosentase
1	Pegawai Negeri Sipil	6	5,60%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	3	2,80%
4	Pegawai Swasta	28	26,16%
5	Wiraswasta/Usahawan	13	12,41%
6	Tenaga Kontrak	9	8,41%
7	Pihak Lainnya yang terdiri dari Advokat, Tenaga Honorer, dan Petani/Pekebun,	48	44,85%
Jumlah		107	100%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pihak Lainnya yang terdiri dari Advokat, Tenaga Honorer, dan Petani/Pekebun, yang berjumlah 48 orang dari total responden 107 orang (44,85%).

BAB IV

HASIL SURVEI 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 3,98/99,53% 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.

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	3,963	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,981	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,981	Sangat Baik
4.	Biaya/tarif	3,981	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,981	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,981	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,991	Sangat Baik
8.	Maklumat Pelayanan	3,972	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	4,000	Sangat Baik

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

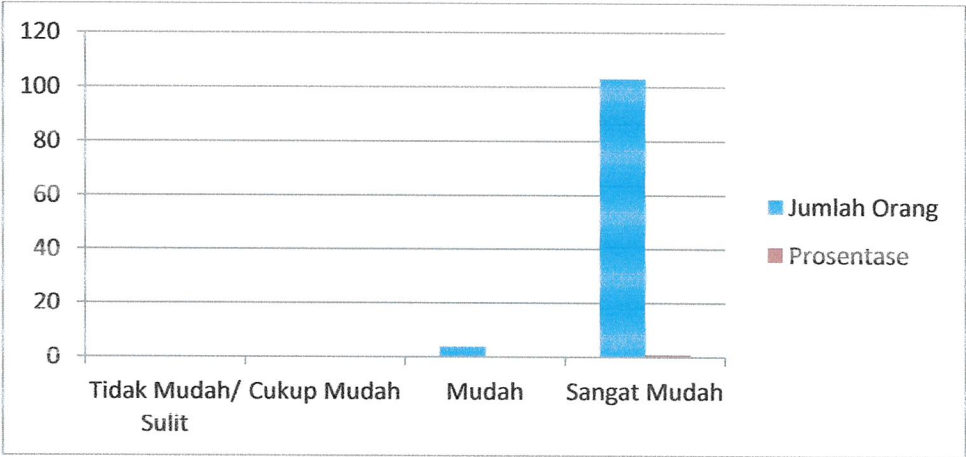
a. **Persyaratan**

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 3,963 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	4	3,73
4	Sangat Mudah	4	103	96,26
Jumlah			107	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** (96,26%)

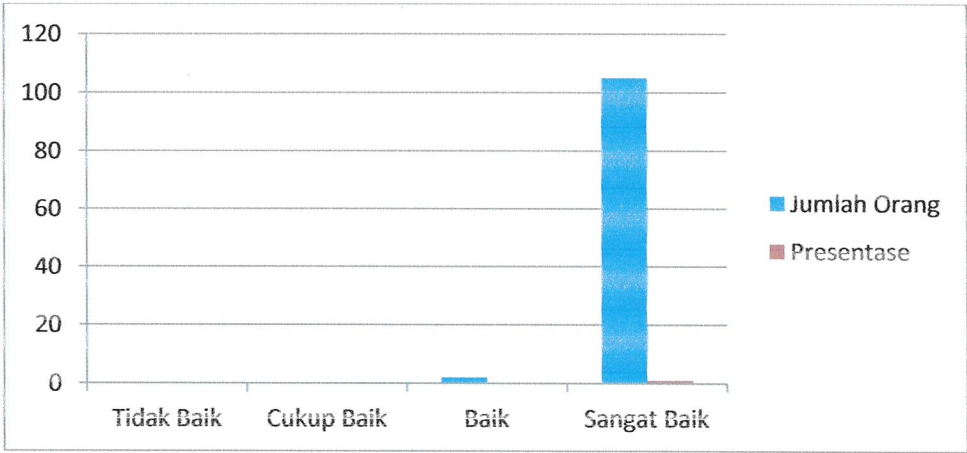
b. Prosedur

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 3,981 berada pada interval 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk ruang lingkup prosedur 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	2	1,86
4	Sangat Baik	4	105	98,13
Jumlah			107	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** (98,13%);

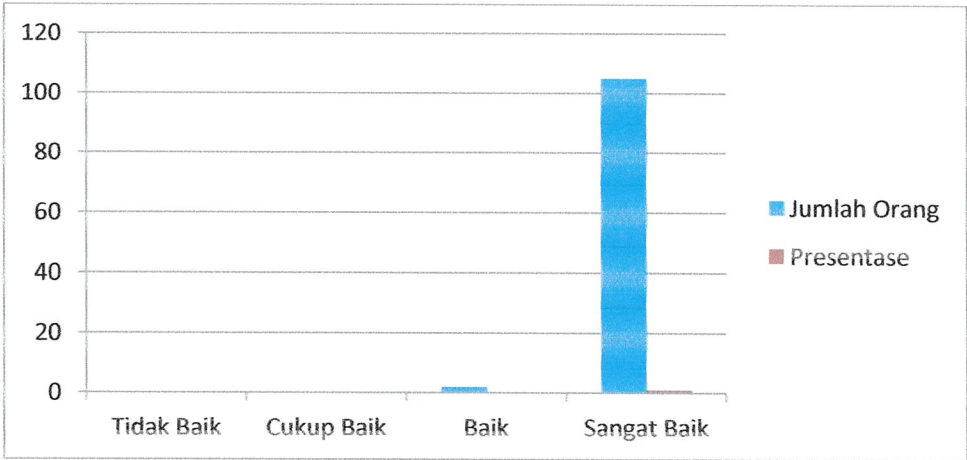
c. Waktu pelayanan

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 3,981 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	2	1,86
4	Sangat Cepat	4	105	98,13
Jumlah			107	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** (98,13%);

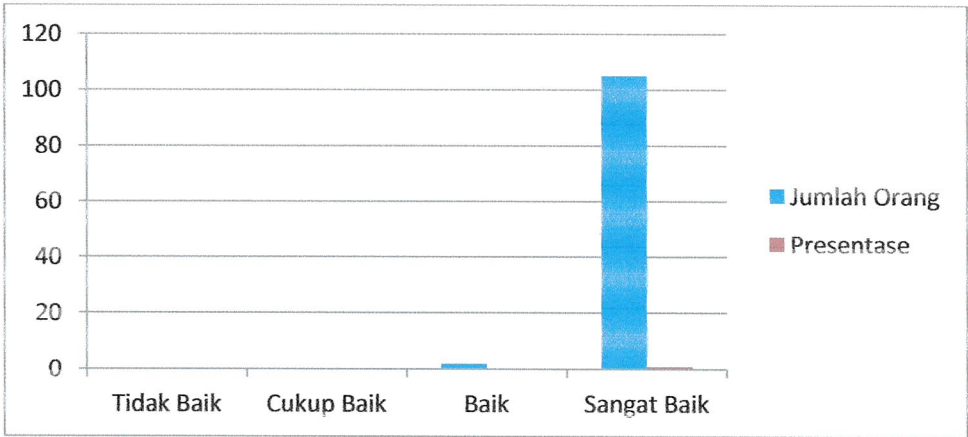
d. **Biaya/Tarif**

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 3,981 berada pada i 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	2	1,86
4	Sangat Murah	4	105	98,13
Jumlah			107	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** (98,13%);

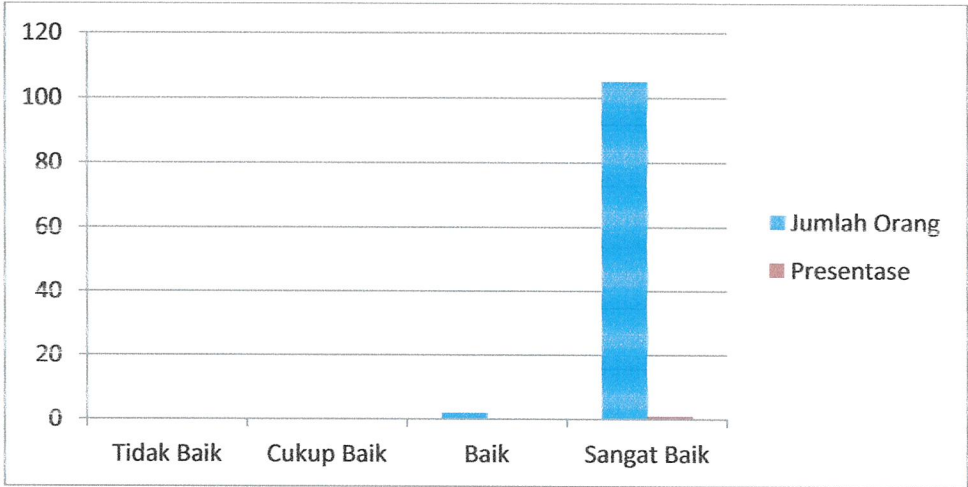
e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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	1,86
4	Sangat Memuaskan	4	105	98,13
Jumlah			107	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** (98,13%);

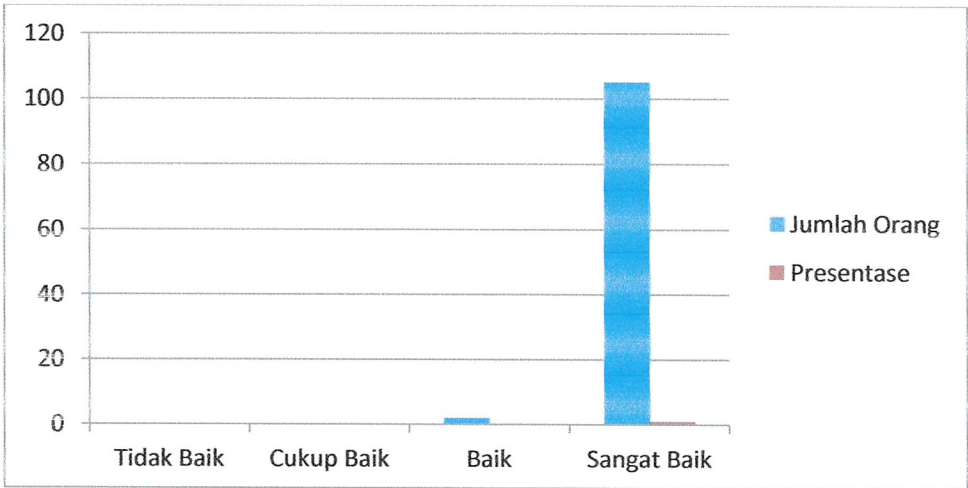
f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,981 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 kuisisioner 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	2	1,86
4	Sangat Mampu	4	105	98,13
Jumlah			107	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** (98,13%);

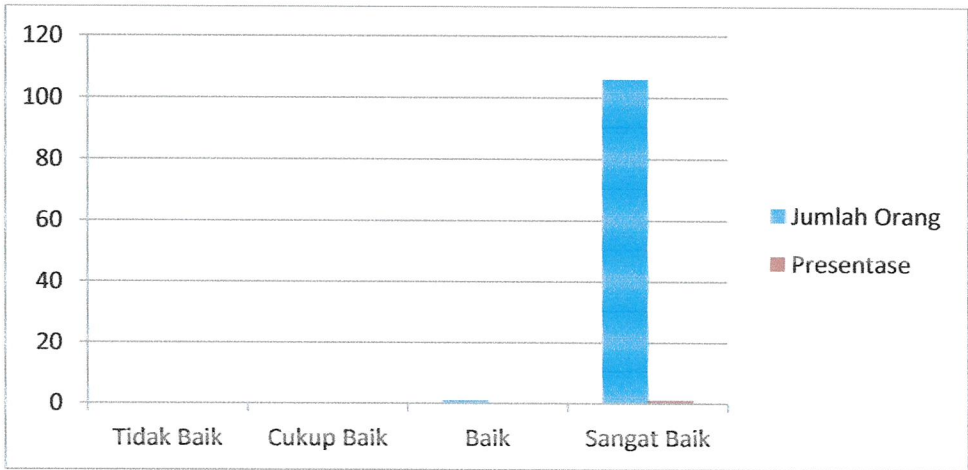
g. **Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana adalah Sikap petugas yang menyangkut tentang kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,991 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 kuisioner 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	0,93
4	Sangat Baik	4	106	99,06
Jumlah			107	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** (99,06%);

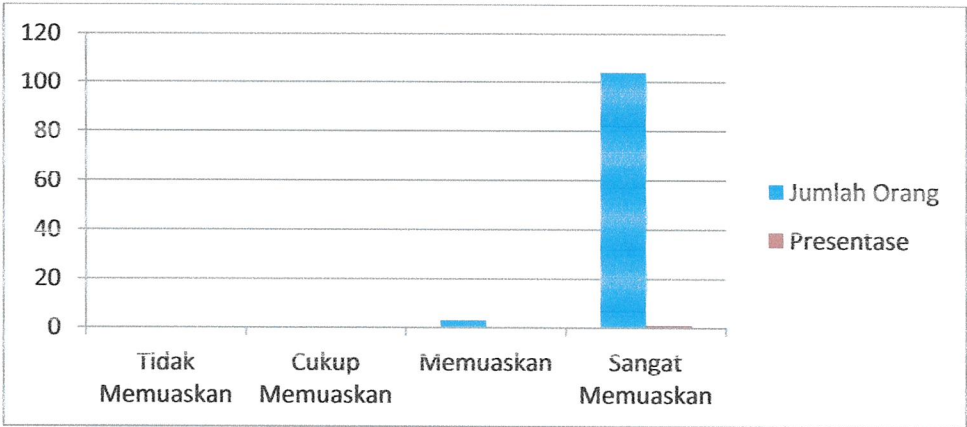
h. **Maklumat Pelayanan;**

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 3,972 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	3	6,30
4	Sangat Memuaskan	4	104	97,19
Jumlah			107	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** (97,19%);

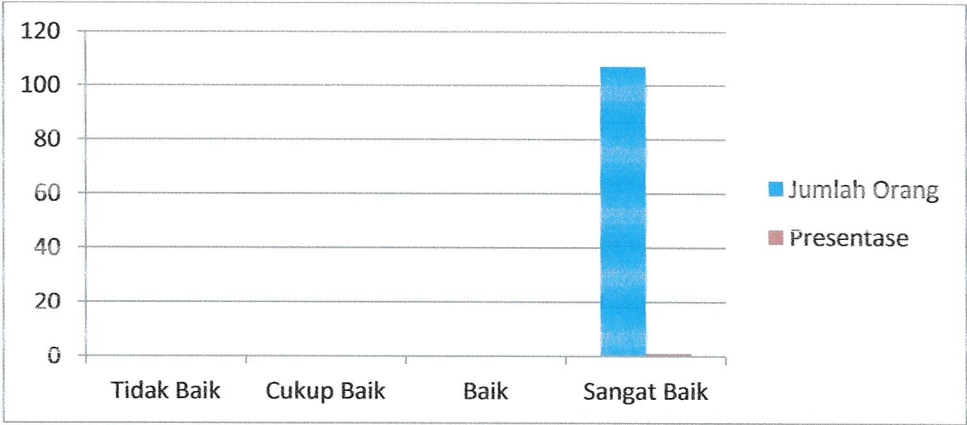
i. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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	107	100
Jumlah			107	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 seponden meliputi:

1. Terimakasih atas pelayanannya karena pelayanan yang sangat cepat dan kami tidak dimintai imbalan terhadap pelayanan yang kami dapatkan;
2. Pelayanan sangat berkompeten, semoga tetap dipertahankan;
3. Pelayanan informasi yang sangat cepat karena permintaan salinan putusan dari petugas informasi cepat dilayani;
4. Pelayanan yang diberikan sangat sopan dan baik-baik sehingga saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan;
5. Pelayanann yang sangat cepat jadi tidak harus menunggu lama dipengadilan semoka selalu dipertahankan;
6. Sangat memuaskan karena Saya dilayani dengan sangat baik dari petugas yang memberikan layanan informasi tilang;
7. Petugas melayani dgn sangat ramah, semoga tetap di pertahankan;
8. Untuk pelayanan sangat memuaskan sehingga pengurusan cepat selesa

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 **3,98/99,53%** 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** (96,26%);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Raha Mayoritas responden menyatakan **Sangat Baik** (98,13%);
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Raha mayoritas responden menyatakan **Sangat Cepat** (98,13%);
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Raha mayoritas responden menyatakan **Sangat Murah** (98,13%);
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Raha mayoritas responden menyatakan **Sangat Memuaskan** (98,13%);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Raha mayoritas responden menyatakan **Sangat Mampu** (98,13%);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Raha mayoritas responden menyatakan **Sangat Baik** (99,06%);
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Raha mayoritas responden menyatakan **Sangat Memuaskan** (97,19%);
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.

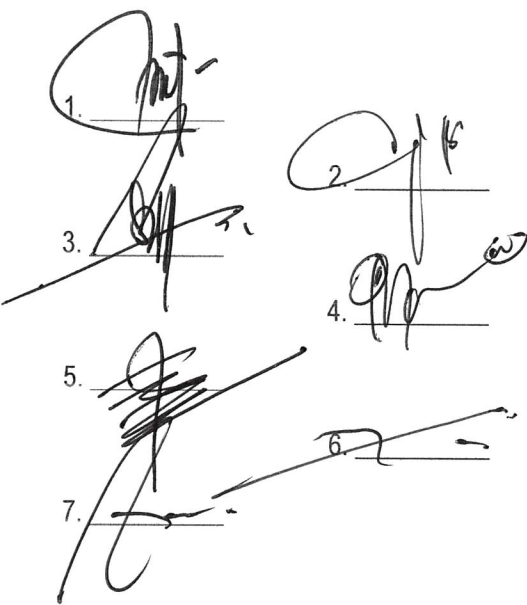
DAFTAR PUSTAKA

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. Pangestu 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.





PENGADILAN NEGERI RAHA

Jl. M.H. Thamrin No. 33 Raha

Telp. 0403-2521045

Fax. 0403-2521015

Email: pnraha@yahoo.com

website: www.pn-raha.go.id

[illegible]



PENGADILAN NEGERI RAHA

Jl. M.H. Thamrin No. 33 Raha

Telp. 0403-2521045

Fax. 0403-2521015

Email: pnraha@yahoo.com

website: www.pn-raha.go.id

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	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Perunsur	424	426	426	426	426	426	427	425	428	
NRR per unsur	3,963	3,981	3,981	3,981	3,981	3,981	3,991	3,972	4,000	35,832
NRR tertimbang per unsur	0,440	0,442	0,442	0,442	0,442	0,442	0,443	0,441	0,444	3,981x25
IPK UNIT PELAYANAN										99,53

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
website: www.pn-raha.go.id

Tabel

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

		Indeks Kepuasan Masyarakat		
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,963	Sangat Baik	IX
2	Prosedur	3,981	Sangat Baik	III
3	Waktu Pelayanan	3,981	Sangat Baik	IV
4	Biaya/Tarif	3,981	Sangat Baik	V
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,981	Sangat Baik	VI
6	Kompetensi Pelaksana	3,981	Sangat Baik	VII
7	Perilaku Pelaksana	3,991	Sangat Baik	II
8	Maklumat Pelayanan	3,972	Sangat Baik	VIII
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	I