

**LAPORAN**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**  
**DI PENGADILAN NEGERI TAMIANG LAYANG**

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



**PENGADILAN NEGERI TAMIANG LAYANG KELAS II**  
**TRIWULAN IV TAHUN 2021**

**LEMBAR PENGESAHAN****LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI TAMIANG LAYANG KELAS II****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**Disahkan di Tamiang Layang  
Pada Hari Rabu, 9 Januari 2022*Quality Managemen Representative*

Beny Sumarno, S.H.,M.H.  
NIP. 19760829 200502 1 001

Koordinator Tim Survei



Rony Oktavianus, S.H.  
NIP. 19841009 200904 1 005



Ketua Pengadilan Negeri Tamiang Layang Kelas II



Eva Meita Theodora Pasaribu, S.H.  
NIP. 19750503 200012 2 002

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Tamiang Layang Kelas II mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 Pengadilan Negeri Tamiang Layang, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei ini merupakan kelanjutan implementasi perbaikan dari penilaian masyarakat pada survei periode sebelumnya, dan di dalam pelaksanaan survei dan laporan survei ini tentu 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 Pengadilan Negeri Tamiang Layang dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Tamiang Layang.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Tamiang Layang, 3 Januari 2022

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

### *Halaman*

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan, Sasaran dan Target .....	2
C. Metode Survei .....	2
D. Tim Survei .....	3
E. Jadwal Survei .....	3
BAB II. PROFIL RESPONDEN .....	4
A. Jenis Kelamin .....	4
B. Pendidikan Terakhir .....	4
C. Pekerjaan Utama .....	5
BAB III. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	6
A. Teknik Pengumpulan Data .....	6
B. Variabel Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
C. Teknik Analisis Data .....	7
1. Persyaratan .....	12
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur .....	13
3. Waktu Penyelesaian .....	14
4. Biaya/Tarif .....	15
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	16
6. Kompetensi Pelaksana .....	17
7. Perilaku Pelaksana .....	18
8. Sarana dan Prasarana .....	19
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	20
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	21
A. Kesimpulan .....	21
B. Rekomendasi .....	22
RUJUKAN .....	24
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	25

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	4
2. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	4
3. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	5
4. Kategori Mutu Pelayanan .....	7
5. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Tamiang Layang .....	11
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Persyaratan .....	12
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, Prosedur .....	13
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian .....	14
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	15
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	16
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	17
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	18
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana .....	19
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	20

**DAFTAR GAMBAR**

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. 1.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Persyaratan .....	12
2. 2.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, Prosedur .....	13
3. 3.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian .....	14
4. 4.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	15
5. 5.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	16
6. 6.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	17
7. 7.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	18
8. 8.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana .....	19
9. 9.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	20

## 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 akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang 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 monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan

ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tamiang Layang melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Saran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tamiang Layang. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

## **C. Metode Survei**

Target yang menjadi responden dalam survei ini adalah semua masyarakat pengguna/penerima layanan di Pengadilan Negeri Tamiang Layang. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan Skala *Likert* yaitu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik di mana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Jumlah kuesioner (angket) yang berhasil dikumpulkan pada survei ini adalah 18 (delapan belas) lembar kuesioner (angket).



#### D. Tim Survei

**TIM SURVEI KEPUASAN PELANGGAN  
PENGADILAN NEGERI TAMIANG LAYANG KELAS II  
Berdasarkan SK Ketua Pengadilan Negeri Tamiang Layang  
Nomor : 64/KPN/KS.00/SK/12/2020  
Tanggal : 30 Januari 2020**

<b>NO.</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	AREIF HERYOGI, S.H.	Pengawas	Hakim
2	RONY OKTAVIANUS, S.H.	Koordinator	Panitera Muda Hukum
3	ZABAL AKBAR, S.H.	Pengolah Data	Pengadiministrasi Umum Kepaniteraan Perdata
4	AKHMAD WARDANI	Petugas Survei	Tenaga Kontrak
5	IFAN YUAN TANJUNG	Petugas Survei	Tenaga Kontrak
6	MAHDALINA	Petugas Survei	Tenaga Kontrak

#### E. Jadwal Survei

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Tim Survei melalui beberapa tahapan seperti perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner melalui *googleform*, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Tim survei memberikan arahan kepada setiap pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) PN Tamiang Layang untuk mengisi secara mandiri angket/kuesioner melalui *googleform*;
3. Tim survei melaksanakan survei dari tanggal 1 Oktober 2021 sampai dengan tanggal 31 Desember 2021;
4. Sekretariat Tim survei mengkode angket/kuesioner dari *googleform* kemudian mengklasifikasikan identitas, memasukkan jawaban kuesioner, dan menganalisis data;
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif dan membuat laporan hasil survei;

## BAB II

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Jenis Kelamin

Tabel 1

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	10	55
2	Perempuan	8	45
Jumlah		18	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 10 orang (55%). Sementara itu, responden berjenis kelamin perempuan hanya 8 orang (45%).

#### B. Pendidikan Terakhir

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0
2	SMP	2	11
3	SMA/SMK Sederajat	12	67
4	D3	2	11
5	S1	2	11
6	S2	0	0
7	S3	0	0
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA/SMK Sederajat sebanyak 12 orang (67%); kemudian diikuti S1 sebanyak 2 orang (11%); kemudian diikuti D3 sebanyak 2 orang (11%); kemudian SMP sebanyak 2 orang (11%);

### C. Pekerjaan Utama

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	1	6
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	14	77
5	Wirausaha	0	0
6	Tenaga Kontrak	3	17
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama Swasta sebanyak 14 orang (77%); kemudian diikuti Tenaga Kontrak sebanyak 3 orang (17%); PNS sebanyak 1 orang (6%);

### **BAB III**

## **ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)**

#### **A. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kusioner di *googleform* dengan pengisian sendiri oleh responden. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

#### **B. Variabel Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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 pelaksanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

### C. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Tamiang Layang ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) 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 PN Tamiang Layang ditentukan sebagai berikut:

Tabel 4.

Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan y
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 50 (lima puluh). Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Tamiang Layang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Tamiang Layang sebesar **93,06** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 – 100,00). Adapun analisis data yang dilakukan sebagai berikut:

## ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	2	3	3	3	3	3	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	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	67	67	65	67	65	67	68	66	71	
NRR Unsur	3,722	3,722	3,611	3,722	3,611	3,722	3,778	3,667	3,944	
NRR Tertimbang	0,414	0,414	0,401	0,414	0,401	0,414	0,420	0,407	0,438	3,722 *)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>93,06</b> **)

**Keterangan :**

U1-U9 = Ruang Lingkup Pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per Unsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi

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

**IKM UNIT PELAYANAN : 93.06**

**Kategori: SANGAT BAIK**

**Mutu Pelayanan :**

<b>A (Sangat Baik)</b>	: 88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
<b>B (Baik)</b>	: 76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
<b>C (Kurang Baik)</b>	: 65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
<b>D (Tidak Baik)</b>	: 25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

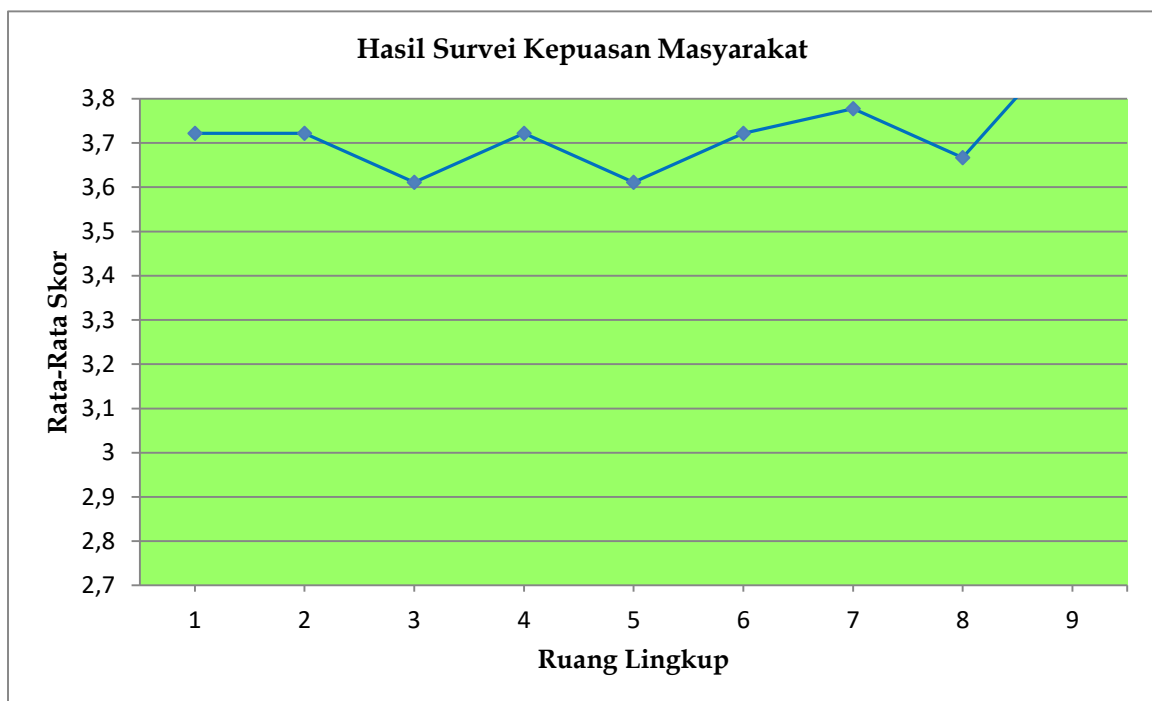
Tabel 5

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan  
Pengadilan di Pengadilan Negeri Tamiang Layang

### RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:  
**93.06**  
Kategori:  
**SANGAT BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,722	Sangat Baik	3
2	Prosedur	3,722	Sangat Baik	3
3	Waktu Penyelesaian	3,611	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	3,722	Sangat Baik	3
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,611	Sangat Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,722	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,778	Sangat Baik	2
8	Sarana dan Prasarana	3,667	Sangat Baik	7
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,944	Sangat Baik	1



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

### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,722 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, unsur persyaratan disajikan pada tabel berikut ini:

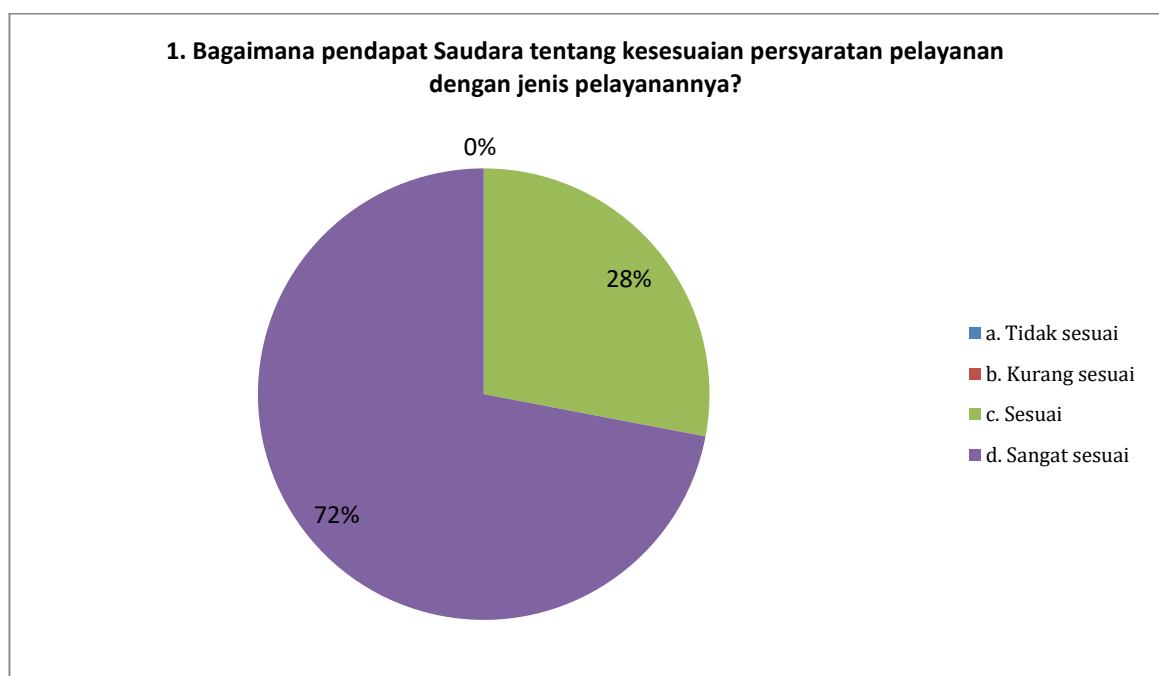
Tabel 6.

#### Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang

##### Unsur: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	5	28
4	Sangat Sesuai	4	13	72
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 1.1

#### Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang

##### Unsur: Persyaratan



## 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,820 berada pada interval skor 3,722 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

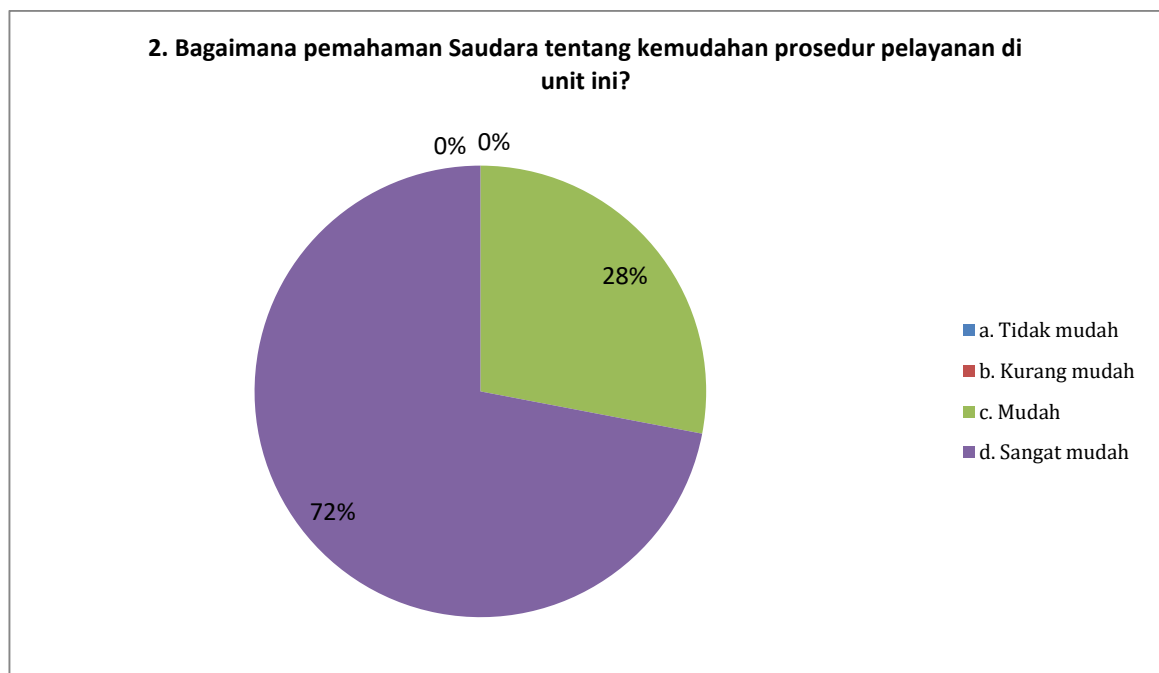
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, unsur prosedur disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang  
Unsur: Sistem, Mekanisme, Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	5	28
4	Sangat Mudah	4	13	72
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 2.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang  
Unsur: Sistem, Mekanisme, Prosedur

### 3. 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 3,680 berada pada interval skor 3,611 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Penyelesaian berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, unsur pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

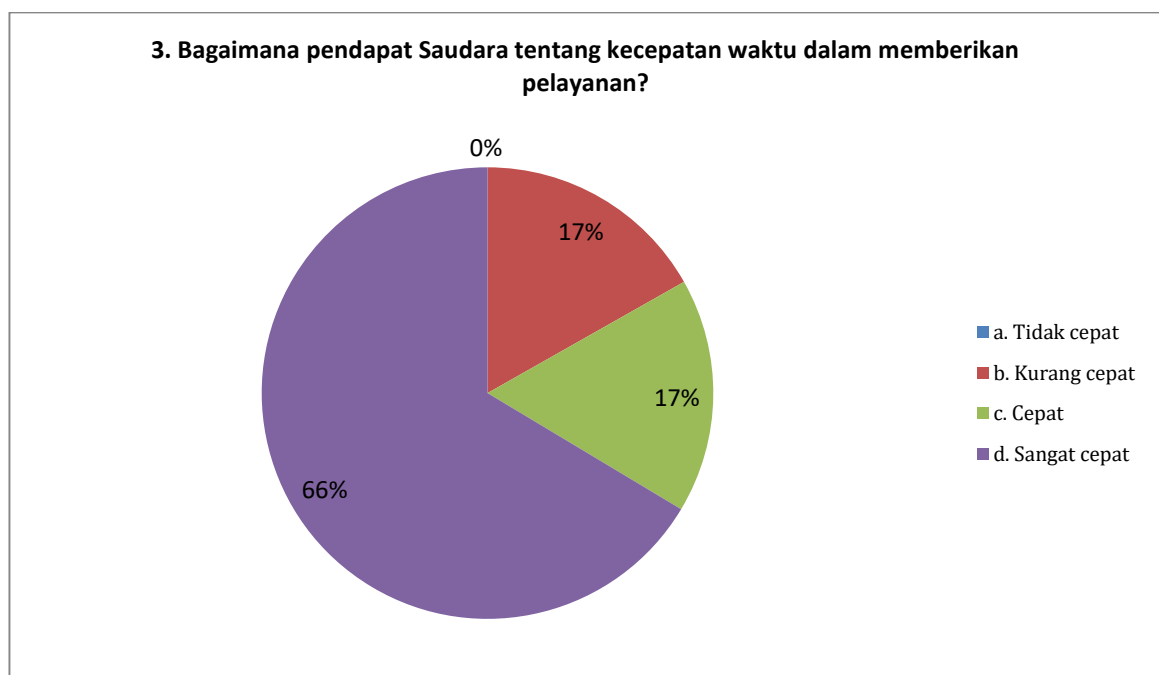
Tabel 8.

#### Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang

##### Unsur: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Cepat	1	0	0
2	Kurang Cepat	2	3	17
3	Cepat	3	3	17
4	Sangat Cepat	4	12	66
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 3.1

#### Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang

##### Unsur: Waktu Penyelesaian

#### 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,722 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini:

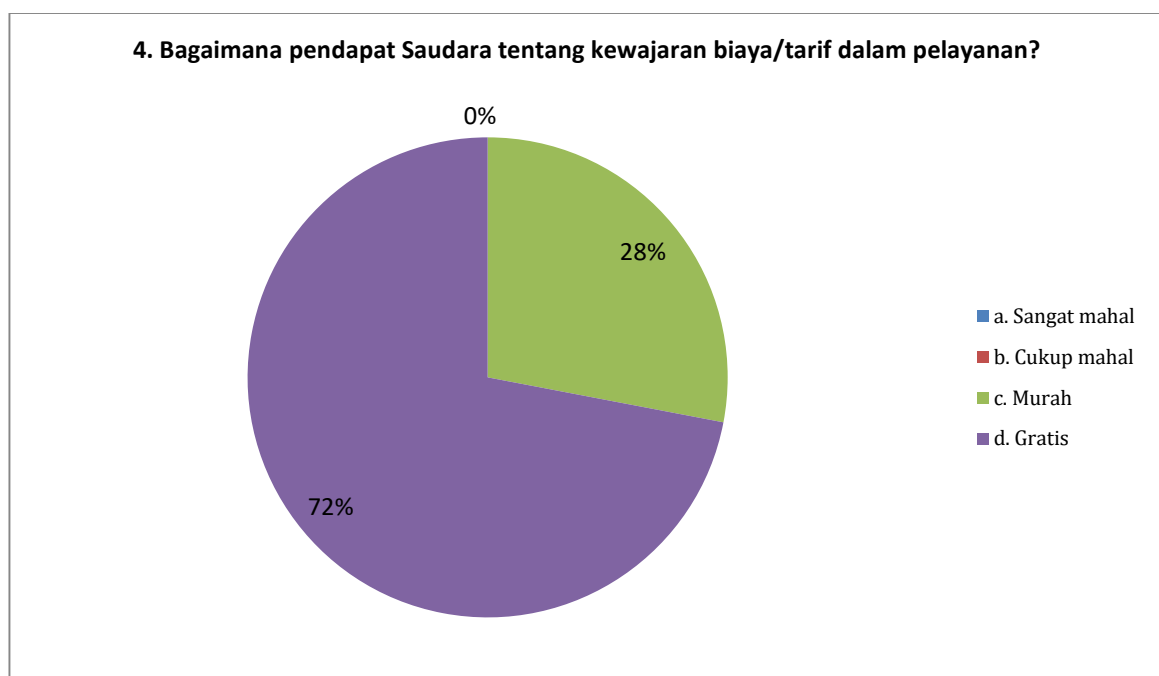
Tabel 9.

#### Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang

##### Unsur: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mahal	1	0	0
2	Cukup Mahal	2	0	0
3	Murah	3	5	28
4	Gratis	4	13	72
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 4.1

#### Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang

##### Unsur: Biaya/Tarif

## 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,611 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

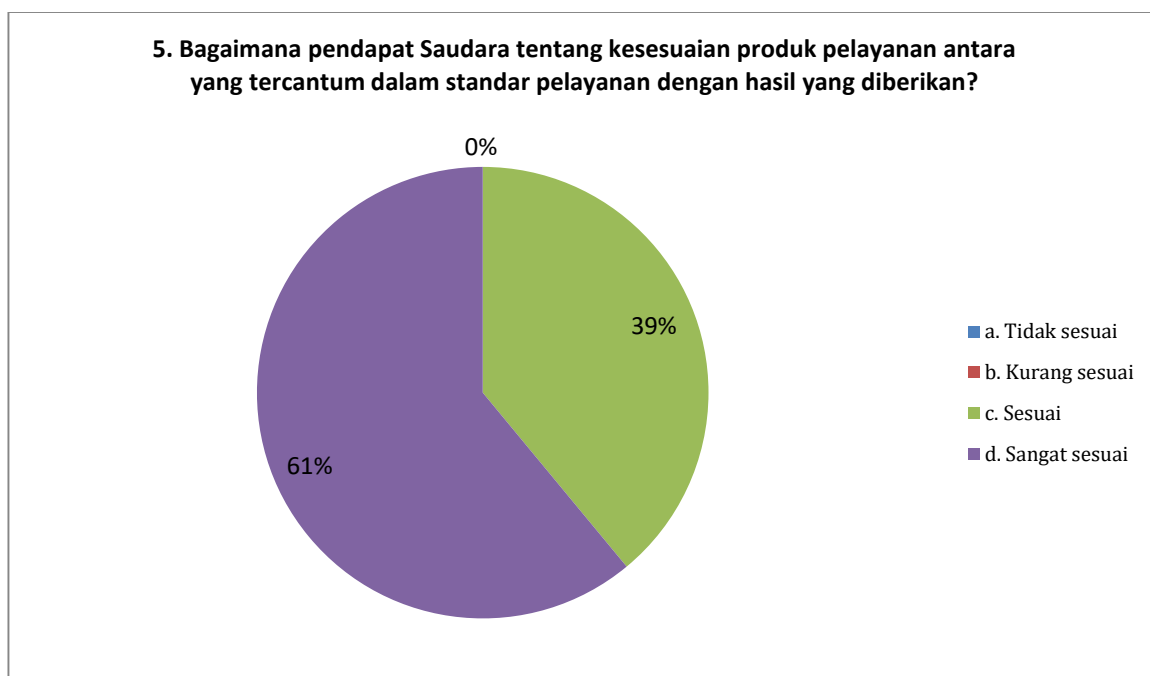
Tabel 10.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang

Unsur: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	7	39
4	Sangat Sesuai	4	11	61
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 5.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang

Unsur: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,722 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

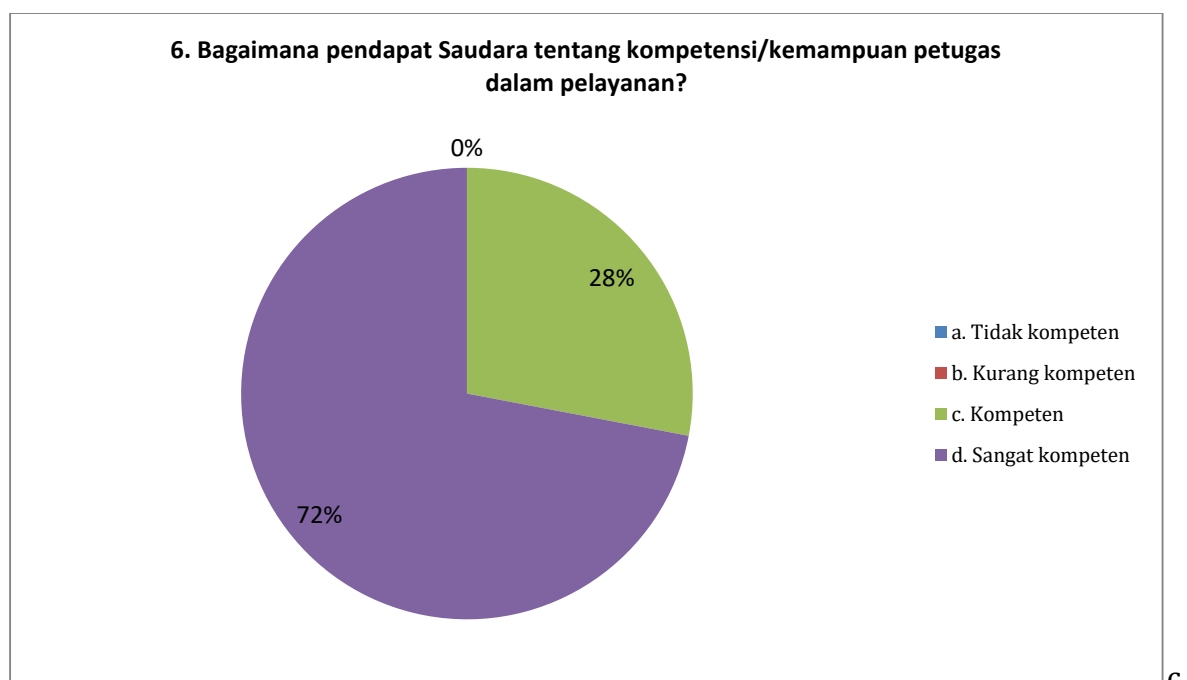
Tabel 11.

### Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang

#### Unsur: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang Kompeten	2	0	0
3	Kompeten	3	5	28
4	Sangat Kompeten	4	13	72
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 6.1

### Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang

#### Unsur: Kompetensi Pelaksana

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,778 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

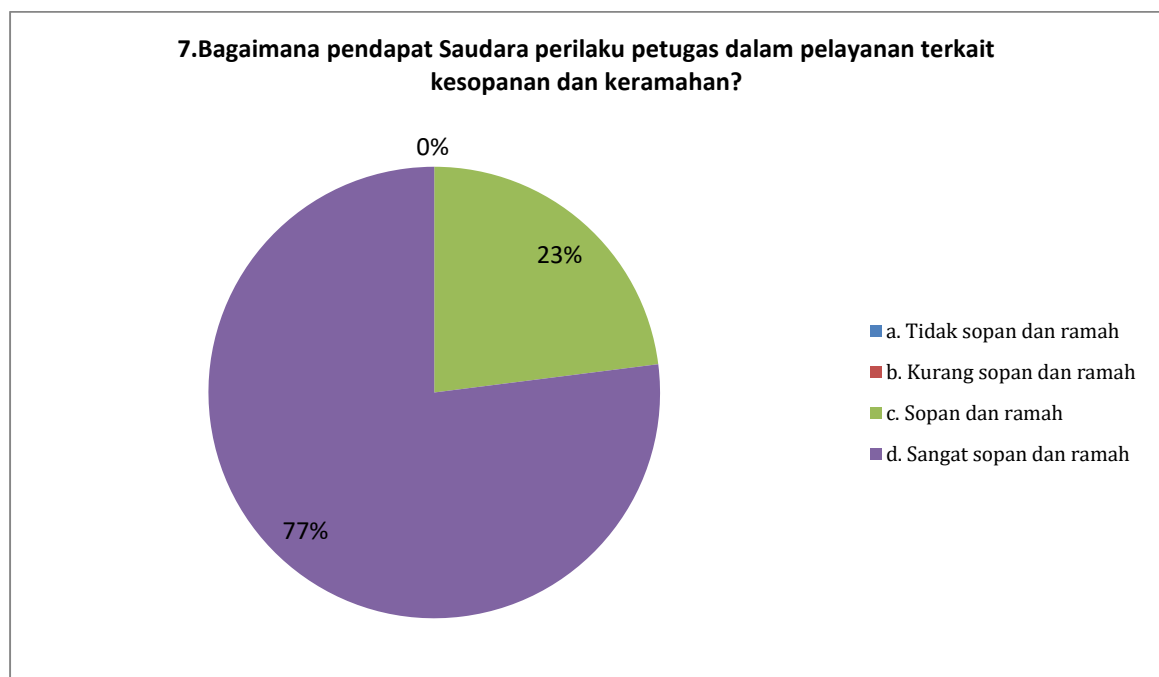
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang  
Unsur: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3	Sopan dan Ramah	3	4	23
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	14	77
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 7.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang  
Unsur: Perilaku Pelaksana

## 8. 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 3,677 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.

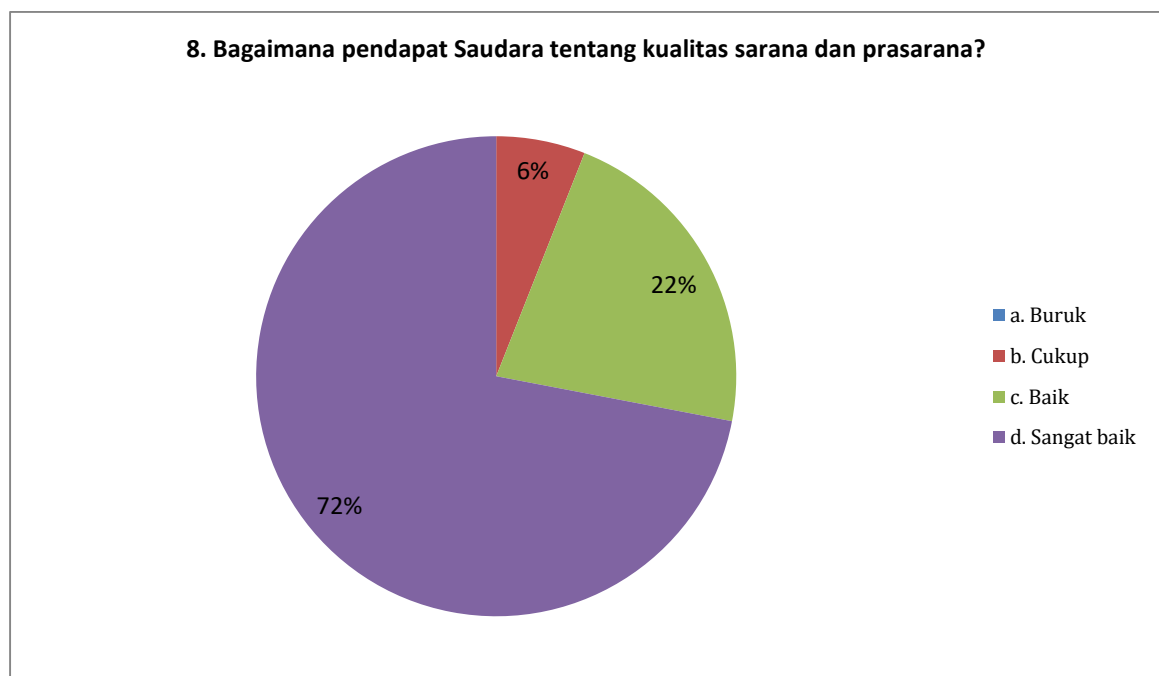
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 13.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang  
Unsur: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	1	6
3	Baik	3	4	22
4	Sangat Baik	4	13	72
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 8.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang  
Unsur: Sarana dan Prasarana

## 9. 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 3,944 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

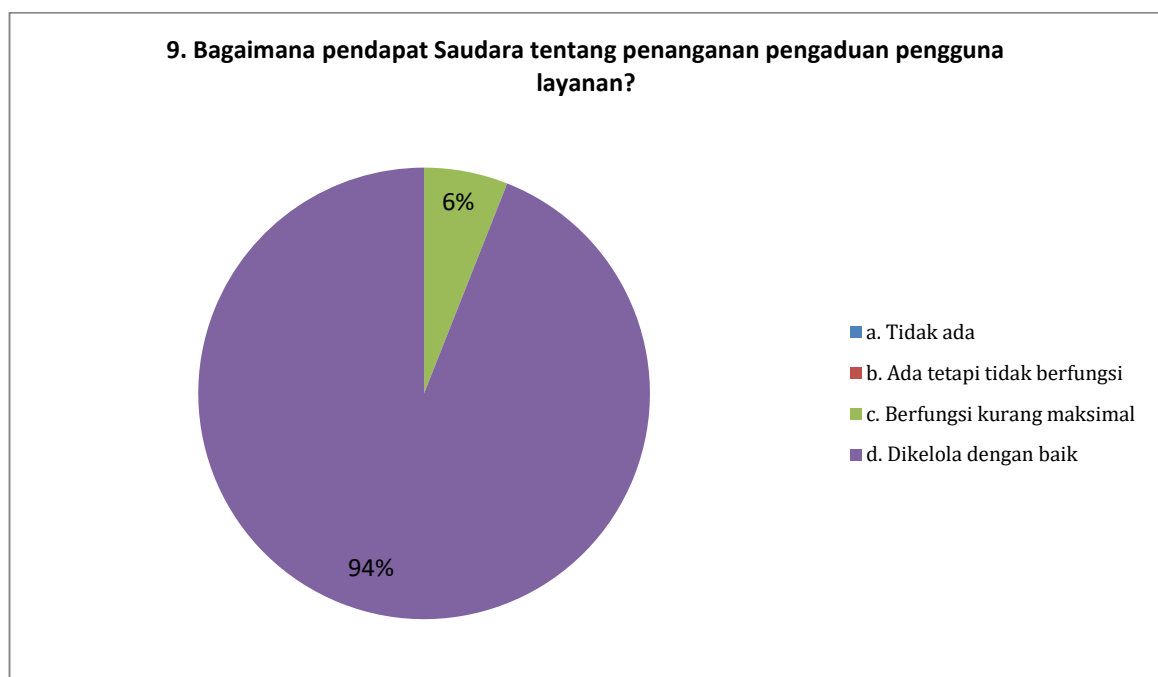
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 14.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang  
Unsur: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Ada	1	0	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	3	1	6
4	Dikelola dengan Baik	4	17	94
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 9.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tamiang Layang  
Unsur: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



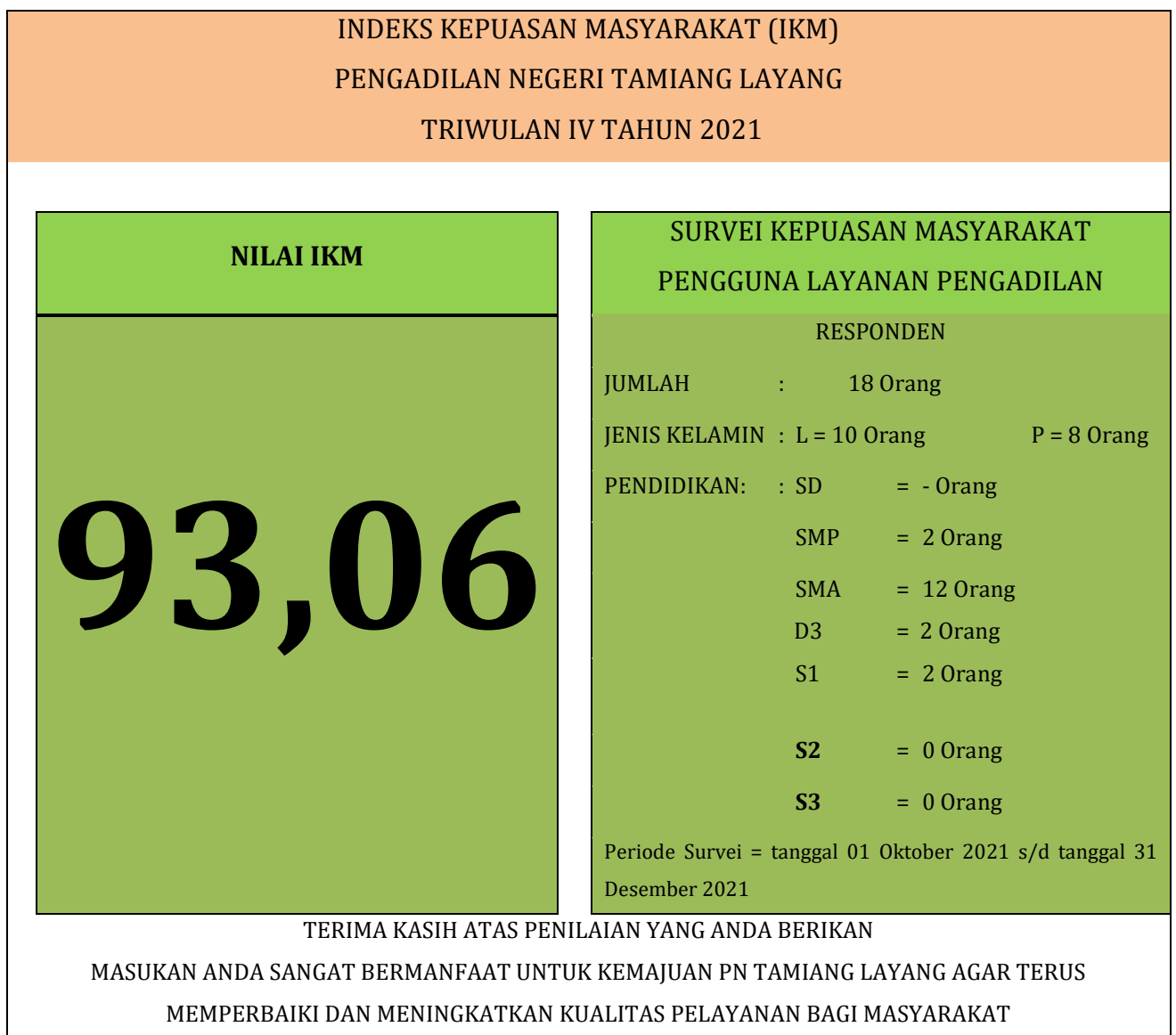
## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Tamiang Layang sebesar **93,06** dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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



Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Tamiang Layang, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada unsur Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3.944; kemudian disusul Prilaku Pelaksana dengan nilai 3.778; kemudian disusul Persyaratan dengan nilai 3.722; Prosedur dengan nilai 3.722; Biaya/Tarif dengan nilai 3.772; Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.722; Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.667; Waktu Pelayanan dengan nilai 3.611; dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3.611;

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Tamiang Layang, hendaknya terus meningkatkan pelayanan pada semua ruang lingkup pelayanan.

Untuk itu kepada petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) agar dapat memberikan penjelasan serta pemahaman kepada penerima layanan Pengadilan terkait

waktu dalam pemberian layanan seperti permohonan izin/persetujuan penggeledahan dan penyitaan, permohonan perpanjangan penahanan, permintaan salinan putusan perkara, pendaftaran gugatan dan permohonan maupun terkait upaya hukum dari para pihak. Para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga diharapkan dapat lebih meningkatkan kompetensi dan pengetahuan terutama menyangkut administrasi perkara dan persidangan serta selalu membudayakan 5 (tiga) “S” yaitu Senyum Sapa Salam Sopan Santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu diharapkan adanya koordinasi dengan Kejaksaan, Rumah Tahanan Negara maupun Para Pihak mengenai jam dimulainya persidangan agar para pihak lain seperti Saksi-saksi maupun pengunjung sidang tidak terlalu lama menunggu demi lancarnya agenda persidangan di Pengadilan Negeri Tamiang Layang.

## RUJUKAN

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
- Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta. Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

**FORMULIR**  
**SURVEI LAYANAN MASYARAKAT**



## Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Triwulan II, April - Juni


\* Wajib

Nama \*

Jawaban Anda

Tanggal Survey \*

Tanggal

mm/dd/yyyy 

## Jenis Kelamin \*

- Laki - Laki
- Perempuan

## Pendidikan Terakhir \*

- SD
- SMP
- SMA/SMK Sederajat
- S1
- S2
- S3

## Pekerjaan \*

- PNS
- TNI
- Polri
- Swasta
- wirausaha
- Yang lain: \_\_\_\_\_

Sisi Layanan Yang Diterima

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? \*

- A. Tidak sesuai
- B. Kurang sesuai
- C. Sesuai
- D. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? \*

- A. Tidak mudah
- B. Kurang mudah
- C. Mudah
- D. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

- A. Tidak cepat
- B. Kurang cepat
- C. Cepat
- D. Sangat cepat



4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? \*

- A. Sangat mahal
- B. Cukup mahal
- C. Murah
- D. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? \*

- A. Tidak sesuai
- B. Kurang sesuai
- C. Sesuai
- D. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

- A. Tidak kompeten
- B. Kurang kompeten
- C. Kompeten
- D. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

- A. Tidak sopan dan ramah
- B. Kurang sopan dan ramah
- C. Sopan dan ramah
- D. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \*

A. Buruk

B. Cukup

C. Baik

D. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? \*

A. Tidak ada.

B. Ada tetapi tidak berfungsi

C. Berfungsi kurang maksimal

D. Dikelola dengan baik

Kritik & Saran

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

**Kirim**

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir