

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
PUBLIK
DI PENGADILAN NEGERI SOASIO
KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



PERIODE TRIWULAN IV
OKTOBER – DESEMBER TAHUN 2021

**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DI PENGADILAN NEGERI SOASIO
KELAS II**

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

Disahkan di Soasio
Pada hari **Jum'at** tanggal **31 Desember 2021**

Tim Survei,

KEMAL SYAFRUDIN, S.H.
NIP. 199410152007121003

Ketua Pengadilan Negeri Soasio Kelas II,

SURTIYONO, S.H., M.H.
NIP. 19800326 200212 1 002

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan dan Sasaran.....	2
1.3 Rencana Kerja Pelaksanana	3
1.4. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB II	5
METODOLOGI PENELITIAN	5
2.1. Metode Survei	5
2.2. Teknik Pengumpulan Data	5
2.3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.4. Teknik Analisa Data	7
BAB III	8
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	8
3.1. Profil Responden	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur	10
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja pada Pengadilan	19
3.4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	20
BAB IV	27
PENUTUP	27
4.1. Kesimpulan.....	27
4.2. Rekomendasi	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengadilan Negeri (biasa disingkat PN) merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan peradilan umum yang berkedudukan di Ibukota Kabupaten atau Kota sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Negeri berfungsi untuk memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata bagi rakyat pencari keadilan umumnya.

Pengadilan Negeri merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencari keadilan. Pengadilan Negeri sebagai Lembaga di bawah Mahkamah Agung. Mahkamah Agung sebagai Lembaga Yudikatif, memiliki tugas untuk mengawal serta memantau jalannya Perundang-Undangan atau penegakan hukum di Indonesia. Adapun secara umum pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum maupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Pemerintahan itu didirikan memiliki filosofi memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah semakin rumit dan kompleks.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan di mata masyarakat secara umum masih terkesan mencitrakan kredibilitas yang buruk, di mana 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 serta ketidakpastian penyelesaian.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih belum dapat 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 ketidakpuasan 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 Soasio 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.

1.2. Tujuan dan Sasaran

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

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

1.3. Rencana Kerja Pelaksana

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Soasio ini dilaksanakan setiap tiga bulan sekali, yakni bulan Juli 2021 sampai dengan bulan September 2021.

1.4. Tahapan Pelaksanaan

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

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuisisioner, baik secara manual maupun secara elektronik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuisisioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.
5. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.

6. Tim survei memeriksa kuisisioner, jika ditemukan kuisisioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuisisioner tersebut tidak dilakukan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkodekan kuisisioner, memasukkan jawaban kuisisioner dan menganalisa data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Metode Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Soasio ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, di mana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Soasio, antara lain masyarakat pengguna layanan pengadilan, Kepolisian, Kejaksaan, RUTAN, Advokat/Pengacara, Umum, dll.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan instrument berupa kuisisioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuisisioner atau angket pada penelitian ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Angket tersebut terdiri dari 9 Unsur. Dalam hal ini Unsur SKM, yaitu : *Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Sarana dan Prasarana.*

2.3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur/indikator 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 unsur antara lain :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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 di 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 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, ketrampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam

mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu 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).

2.4. Teknik Analisa Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Soasio digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan unsur di atas selanjutnya disusun ke dalam kuisisioner dengan 9 item, dengan 4 option jawaban. Adapun intervalnya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Soasio ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1
KATEGORI MUTU PELAYANAN

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3,065 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

BAB III
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Profil Responden

3.1.1. Kelompok Usia responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang kelompok usia responden mayoritas memiliki usia 29-39 tahun sebanyak 22 responden atau 39,29%.

Tabel 2
Kelompok Usia Responden

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 - 28 Th	1	1,79
2	29 - 39 Th	22	39,29
3	40 - 49 Th	15	26,79
4	50 - 59 Th	16	28,57
5	60 - 69 Th	2	3,57
JUMLAH		56	100

3.1.2. Jenis Kelamin

Dari hasil survey yang dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang jenis kelamin responden mayoritas jenis kelamin laki-laki sebanyak 52 orang atau 92,86%.

Tabel 3
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	52	92,86
2	Perempuan	4	7,14
JUMLAH		56	100

3.1.3. Pendidikan

Dari hasil survey yang dilakukan memperoleh gambaran

bahwa dari latar belakang Pendidikan responden mayoritas SMU/SLTA sebanyak 38 orang atau 67,86%.

Tabel 4
Pendidikan Responden

No	Pendidikan Responden	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP/SLTP	9	16,01
4	SMU/SLTA	38	67,86
5	Diploma (D1, D2, D3)	1	1,79
6	Sarjana (S1)	6	10,71
7	Pasca Sarjana (S2,S3)	2	3,57
JUMLAH		56	100

3.1.4. Pekerjaan Utama responden

Dari hasil survei yang dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang Pekerjaan responden mayoritas Lainnya sebanyak 28 orang atau 50%.

Tabel 5
Pekerjaan Utama Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS	5	8,93
2	TNI	2	3,57
3	Polri	0	0
4	Swasta	16	28,57
5	Wirausaha	5	8,93
6	Tenaga Kontrak	0	0
7	Lainnya	28	50,00
JUMLAH		56	100

3.1.5. Layanan yang digunakan

Layanan Hukum/Informasi menjadi jenis pelayanan yang

paling banyak dipergunakan oleh responden, yakni sebesar 51 orang atau 91,07%.

Tabel 6
Jenis Layanan Yang Dipergunakan Responden

No	Jenis Layanan	Frekuensi	%
1	Perdata	3	5,36
2	Hukum/Informasi	51	91,07
3	Administrasi Umum	2	3,57
JUMLAH		56	100

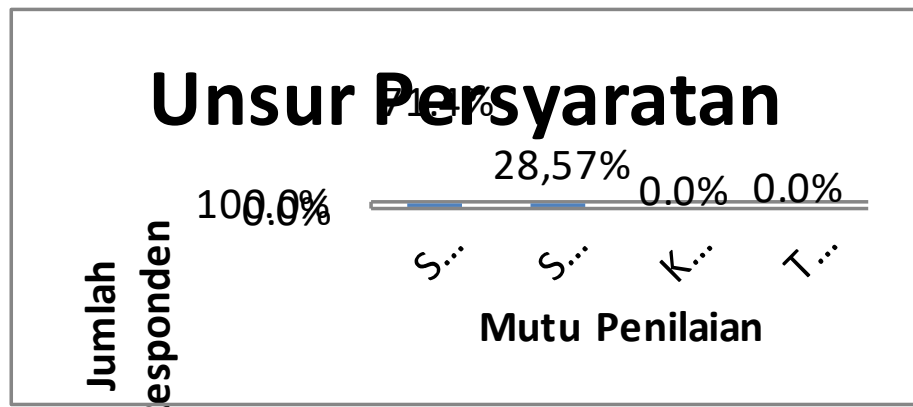
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

3.2.1 Unsur Persyaratan

Dari skala 1 sampai 4, hasil Kepuasan responden pada Unsur Persyaratan menunjukkan hasil pada indeks 3,714 dengan Kategori Sangat Baik. Indeks dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur Persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 7
Unsur : Persyaratan

No	Jawaban	Skor 41,18	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	40	71,43
2	Sesuai	3	16	28,57
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			56	100

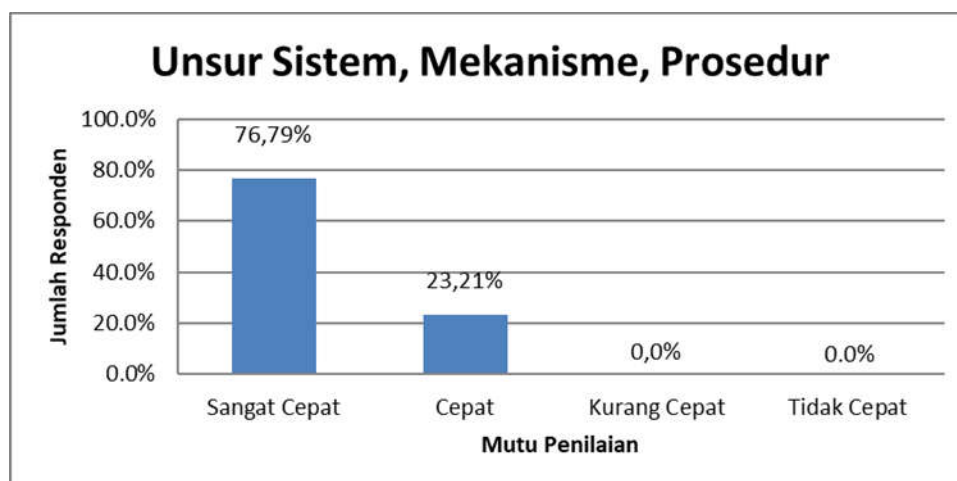


3.2.2 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dari skala 1 sampai 4, hasil Kepuasan responden pada Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur menunjukkan hasil pada indeks 3,768 dengan Kategori Sangat Baik. Indeks dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 8
Unsur : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	43	76,79
2	Mudah	3	13	23,21
3	Kurang Mudah	2	0	0
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			56	100

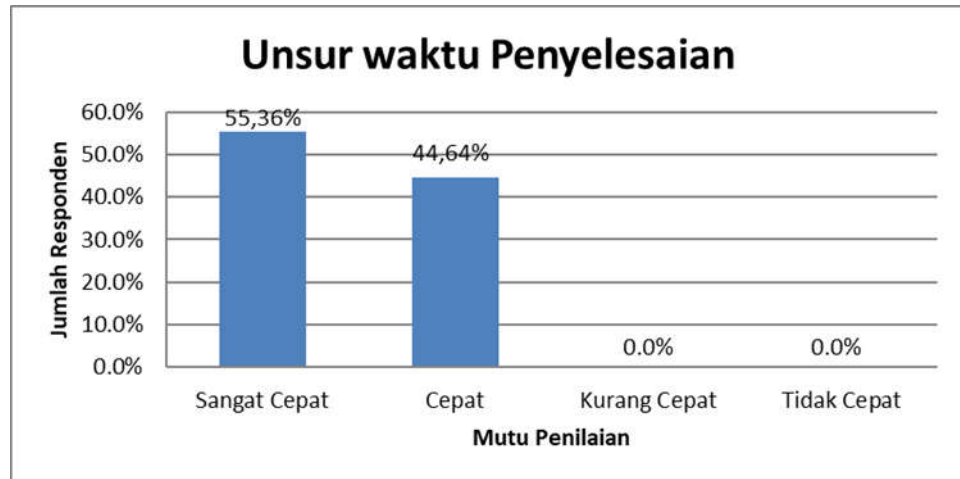


3.2.3 Unsur Waktu Penyelesaian

Dari skala 1 sampai 4, hasil Kepuasan responden pada Unsur Waktu Penyelesaian menunjukkan hasil pada indeks 3,536 dengan Kategori Baik. Indeks dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur Waktu Penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 9
Unsur : Waktu Penyelesaian

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	31	55,36
2	Cepat	3	25	44,64
3	Kurang Cepat	2	0	0
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			56	100

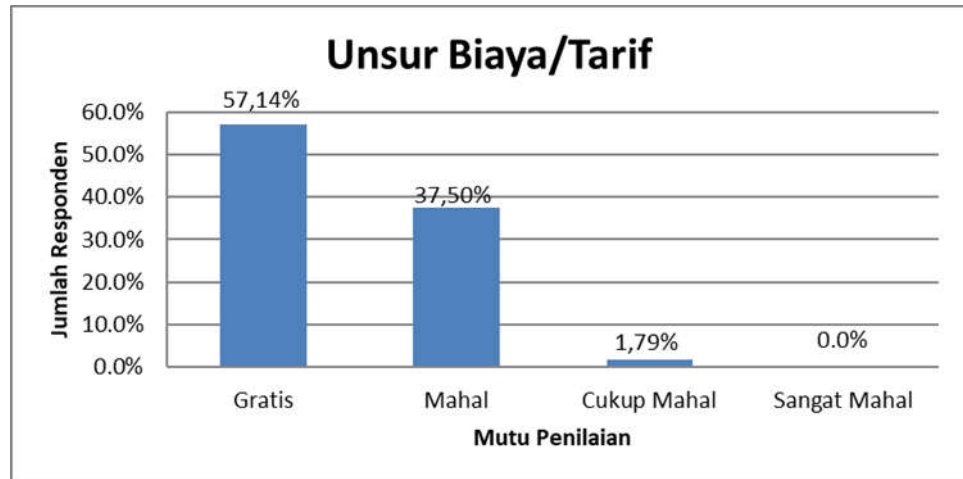


3.2.4 Unsur Biaya/Tarif

Dari skala 1 sampai 4, hasil Kepuasan responden pada Unsur Biaya/Tarif menunjukkan hasil pada indeks 3,589 dengan Kategori Sangat Baik. Indeks dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur Biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 10
Unsur : Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	32	57,14
2	Murah	3	21	37,50
3	Cukup Mahal	2	1	1,79
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			56	100

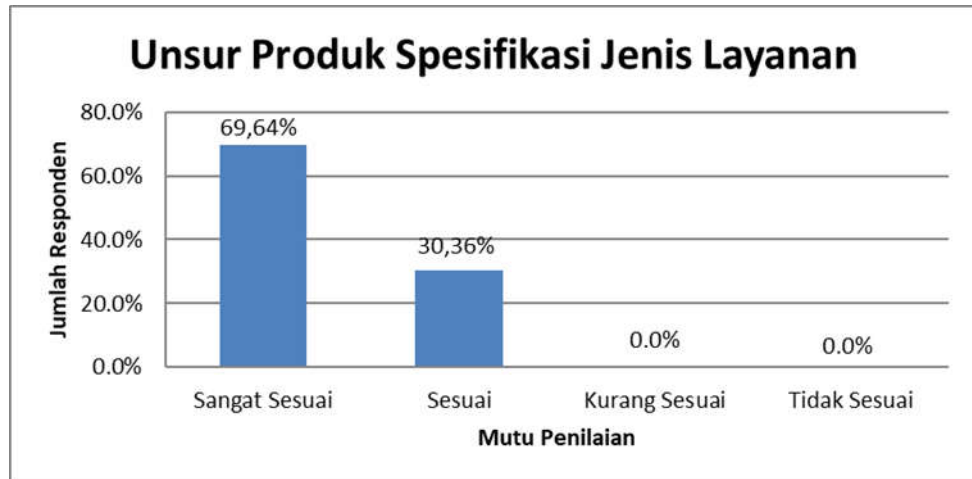


3.2.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil Kepuasan responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan menunjukkan hasil pada indeks 3,696 dengan Kategori Sangat Baik. Indeks dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 11
Unsur : Produk Spesifikasi jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	39	69,64
2	Sesuai	3	17	30,36
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			56	100

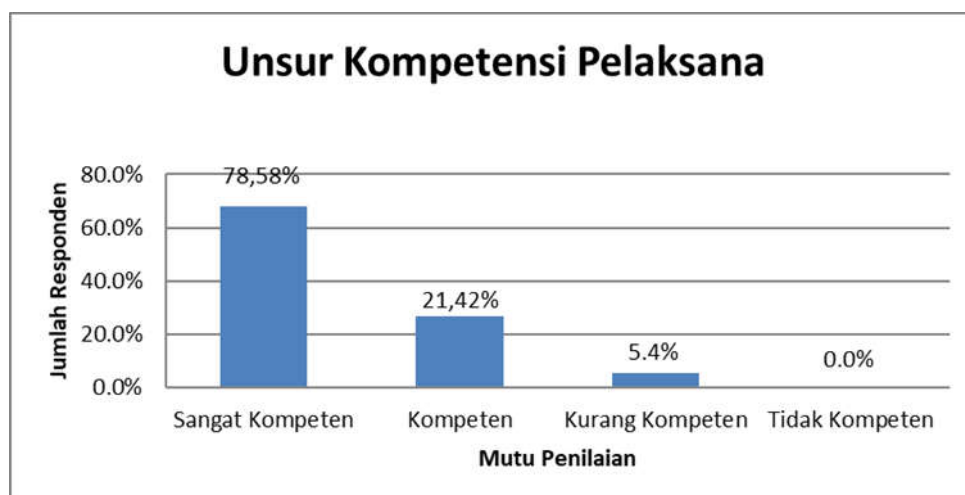


3.2.6 Kompetensi Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Kepuasan responden pada Unsur Kompetensi Pelaksana menunjukkan hasil pada indeks 3,786 dengan Kategori Sangat Baik. Indeks dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur Kompetensi Pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 12
Unsur : Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	44	78,58
2	Kompeten	3	12	21,42
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			56	100

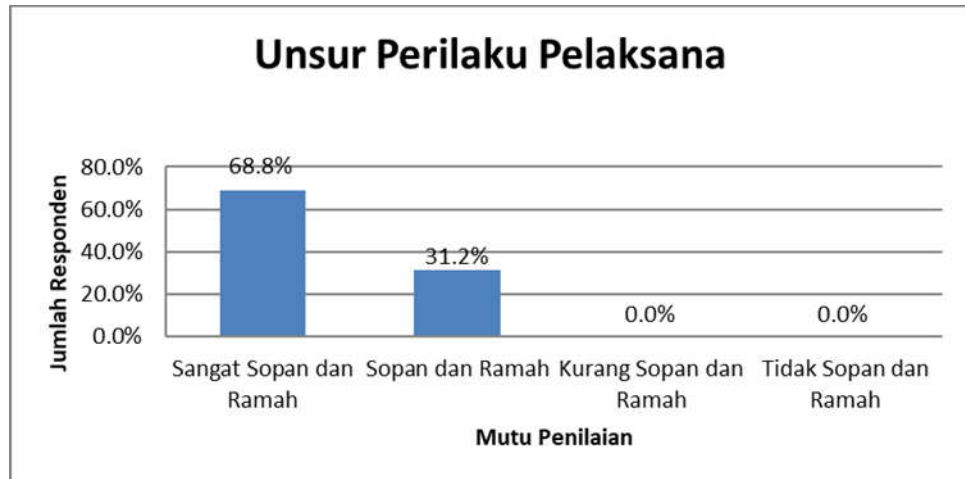


3.2.7 Perilaku Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Kepuasan responden pada Unsur Perilaku Pelaksana menunjukkan hasil pada indeks 3,804 dengan Kategori Sangat Baik. Indeks dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur Perilaku Pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 13
Unsur : Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	45	80,36
2	Sopan dan Ramah	3	11	19,64
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan Dan Ramah	1	0	0
Jumlah			56	100

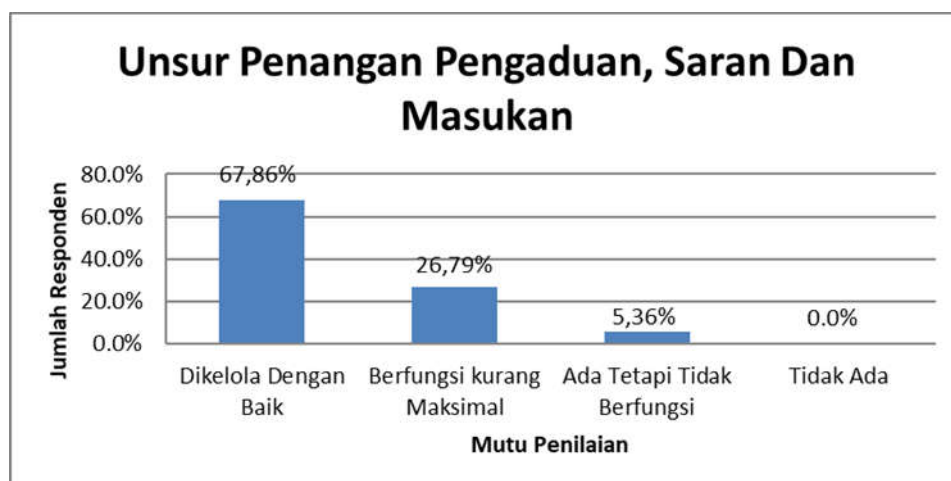


3.2.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari skala 1 sampai 4, hasil Kepuasan responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan menunjukkan hasil pada indeks 3,625 dengan Kategori Sangat Baik. Indeks dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 14
Unsur : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Dikelola dengan Baik	4 22,55	38	67,86
2	Berfungsi tidak maksimal	3 12,75%	15	26,79
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	3	5,36
4	Tidak ada	1	0	0
Jumlah			56	100

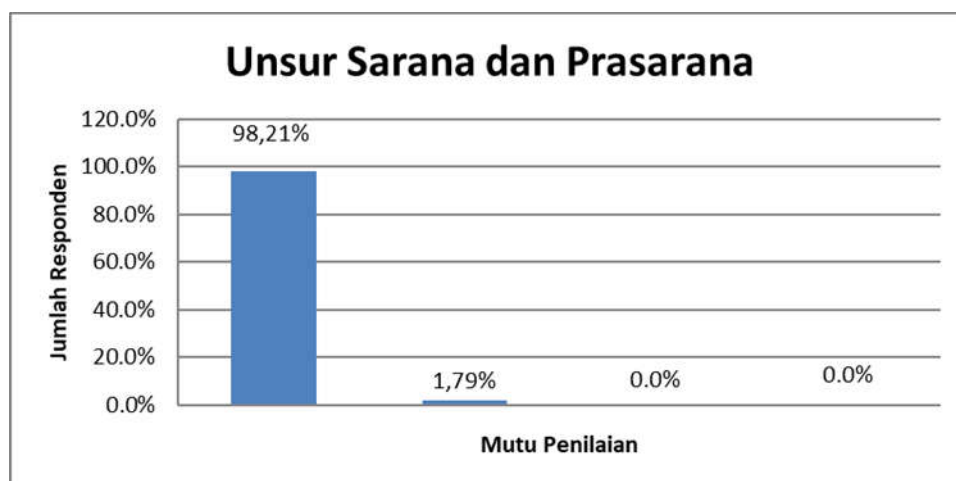


3.2.9 Sarana dan Prasarana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Kepuasan responden pada Unsur Sarana dan Prasarana menunjukkan hasil pada indeks 3,982 dengan Kategori Sangat Baik. Indeks dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur Sarana dan Prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 15
Unsur : Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	55	98,21
2	Baik	3	1	1,79
3	Cukup	2	0	0
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			56	100



3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat satuan Kerja Pada Pengadilan

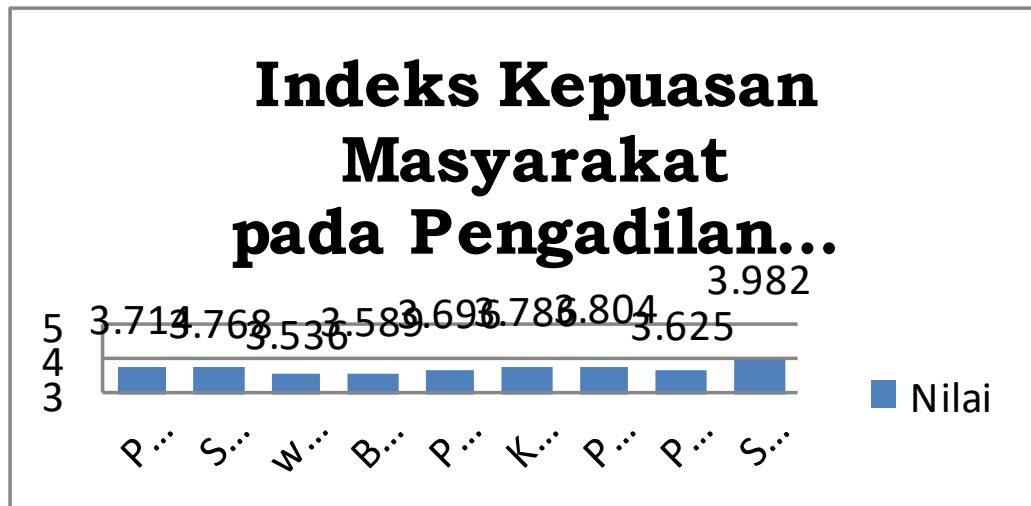
Dari indeks 9 Unsur tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja Pengadilan Negeri Soasio sebesar **93,06**.

Tabel 16

Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja Pada Pengadilan Negeri Soasio

No	U n s u r	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
U1	Persyaratan	3,714	SANGAT BAIK	5
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,768	SANGAT BAIK	4
U3	Waktu Penyelesaian	3,536	SANGAT BAIK	9
U4	Biaya/Tarif	3,589	SANGAT BAIK	8
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,696	SANGAT BAIK	6
U6	Kompetensi Pelaksana	3,786	SANGAT BAIK	3
U7	Perilaku Pelaksana	3,804	SANGAT	2

			BAIK	
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3,625	SANGAT BAIK	7
U9	Sarana dan Prasarana	3,982	SANGAT BAIK	1



3.4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisisioner yang terisi terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 56 (lima puluh enam) bendel. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Soasio dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Soasio sebesar **93,06** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 s/d 100,00). Adapun analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

Tabel 17
ANALISIS DATA
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

No Resp.	Nilai Unsur Pelayanan	Ket.
----------	-----------------------	------

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
14	3	4	3	3	3	3	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	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	3	3	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	4	4	

29	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
32	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
33	4	4	3	3	4	4	3	2	4	
34	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
35	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
36	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
37	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	3	4	2	3	3	4	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
52	4	4	3	3	3	3	3	2	4	
53	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
56	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Σ Nilai /Uns	208	211	198	201	207	212	213	203	223	

ur										
NRR/ Unsur	3,714	3,768	3,536	3,589	3,696	3,786	3,804	3,625	3,982	
NRR Tertimbang	0,413	0,419	0,393	0,399	0,411	0,421	0,423	0,403	0,442	*) 3,722
SKM Unit Pelayanan Publik										**) 93,06

Keterangan:

U1-U9 = Unsur-unsur 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 kuisioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

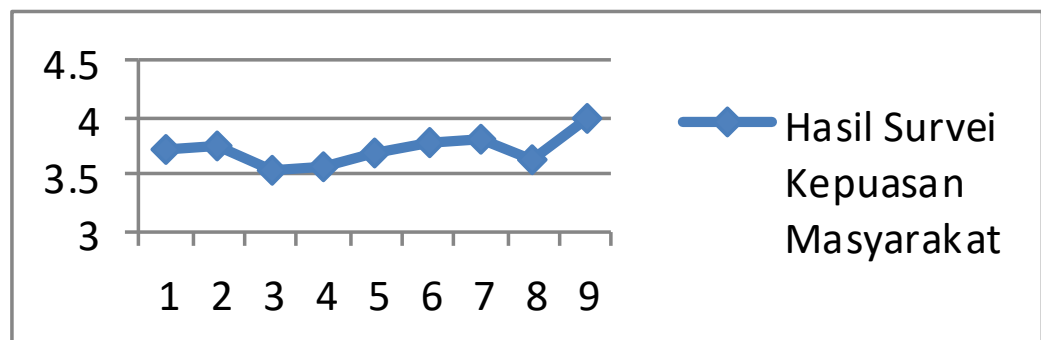
Kinerja Unit Pelayanan : SANGAT BAIK

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,065 - 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 18
Rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap Unsur

No	U n s u r	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
U1	Persyaratan	3,714	SANGAT	5

			BAIK	
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,768	SANGAT BAIK	4
U3	Waktu Pelayanan	3,536	SANGAT BAIK	9
U4	Biaya/Tarif	3,589	SANGAT BAIK	8
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,696	SANGAT BAIK	6
U6	Kompetensi Pelaksana	3,786	SANGAT BAIK	3
U7	Perilaku Pelaksana	3,804	SANGAT BAIK	2
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3,625	SANGAT BAIK	7
U9	Sarana dan Prasarana	3,982	SANGAT BAIK	1



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

Adapun masukan dari responden adalah sebagai berikut :

Tabel 19
Isian Masukan dan Pandangan Pengguna Layanan Satuan
Kerja pada Pengadilan Negeri Soasio

No	Masukan dan pandangan pengguna layanan Satuan Kerja pada pengadilan
1	Semakin ditingkatkan
2	Semakin ditingkatkan
3	Semakin ditingkatkan
4	Lebih meningkatkan kinerja dan selalu semangat melayani masyarakat
5	trimakasih untuk pelayanannya kami sangat puas
6	Pelayanan cukup baik,, sukses slalu
7	Pelayanan sudah baik. Terima kasih.
8	terimah kasih telah memberikan pelayanan terbaik saran dari saya lebih
9	saya sangat puas dengan pelayanan yang di berikan karna bisa mendapatkan
10	Semakin ditingkatkan
11	Semakin ditingkatkan
12	Pengadilan Soasio Tidore Mantap
13	Kami sangat merasa pusa dengan pelayanan yg cepat tepat akurat dan pelayanan yg
14	Kesan sesuai dengan prosedur pelayanan saya sangat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pengadilan. Pesan agar tetap dipertahankan proses
15	Semakin ditingkatkan
16	Semakin ditingkatkan
17	Semakin ditingkatkan
18	Pelayanan yang baik dan cepat sangat memudahkan
19	Semakin ditingkatkan
20	Semakin ditingkatkan
21	Semakin ditingkatkan
22	Semakin ditingkatkan
23	Semakin ditingkatkan
24	Semakin ditingkatkan
25	Pelayanan kepada kami sangat baik, terus meningkatkan pelayanan terbaik semoga
26	Semakin ditingkatkan
27	Kesan saya pelayanan yang saya dapat sangat baik. Pesan saya semoga Pengadilan Negeri Soasio kedepan lebih maju dalam pelayanan kepada masyarakat.
28	Pesan : pelayanan sangat baik sekali dan lebih pertahankan lagi. Kesan tingkatkan lagi
29	Pelayanan petugas baik dan ramah serta cepat
30	Pelayanan petugas baik dan ramah serta cepat
31	Pelayanan petugas baik dan ramah serta cepat
32	Termah kasih atas pelayanan yg di berikan kpda kami,kami sangat puas...dan smga kedepan bisa tingkatkan pelayanan yg lebih baik lagi..
33	Merasa puas dengan pola pelayan yg ramah. Terus tingkatkan pelayanan yg mudah kami pahami.
34	Bekerjalah sesuai amanat yang di berikan Allah
35	terimah kasih telah memberikan pelayanan yang terbaik.
35	Semoga selalu Amanah dalam menjalankan tugasnya
36	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengadilan semoga tetap sukses
37	Pelayanan terbaik semoga tetap di pertahankan
38	Tingkatkan pelayanan

39	Tingkatkan pelayanan
40	Semakin ditingkatkan
41	Semakin ditingkatkan
42	Semakin ditingkatkan
43	Semakin ditingkatkan
44	Semakin ditingkatkan
45	Selalu bersikap profesional, baik dan ramah, Semoga sllu, di berikan kesehatan dalam
46	Semakin ditingkatkan
47	Semakin ditingkatkan
48	Tertib dalam pelayanan, untuk mencapai tujuan sesuai visi dan misi instansi.
49	Saya sangat puas dengan pelayanan yang ad dikantor
50	Semakin ditingkatkan
51	Tingkatkan pelayanan
52	Pelayanan yang baik, semoga tetap di pertahankan dan lebih di tingkatkan lagi
53	Terimakasih
54	Terimakasih
55	Terimakasih
56	Semakin ditingkatkan

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Soasio sebesar **93,06%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Soasio berada pada kategori Sangat Baik.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Soasio berada pada kategori Sangat Baik.
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Soasio berada pada kategori Sangat Baik.
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Soasio berada pada kategori Sangat Baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Soasio berada pada kategori Sangat Baik.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Soasio berada pada kategori Sangat Baik.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Soasio berada pada kategori Sangat Baik.
8. Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Soasio berada pada kategori Sangat Baik.
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Soasio berada pada kategori Sangat Baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Soasio, berdasarkan peringkat Unsurnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi

berada pada Unsur Sarana Prasarana; kemudian disusul Perilaku Pelaksana; Kompetensi Pelaksana; Persyaratan; Sistem, Mekanisme, Prosedur; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Biaya/Tarif; kemudian terakhir adalah Waktu Penyelesaian.

4.2 Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks Kepuasan Masyarakat pada setiap unsur terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Negeri Soasio periode Oktober 2021 sampai dengan Desember 2021 tersebut di atas, menunjukkan bahwa mayoritas unsur memiliki indeks di atas 3,536 atau masuk pada kinerja pelayanan Sangat Baik. Namun dari sembilan unsur penyusun tersebut menunjukkan bahwa unsur Waktu Penyelesaian memiliki indeks paling rendah di antara unsur lainnya.