



PENGADILAN NEGERI SANANA KELAS II

Jl. Jend. Besar Soeharto No. 5 Desa Fatcey, Kecamatan Sanana (97795)

Kabupaten Kepulauan Sula, Propinsi Maluku Utara

🌐 : www.pn-sanana.go.id ✉ : pn.sanana@gmail.com

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PADA PENGADILAN NEGERI SANANA BERDASARKAN

Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 Perihal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan.

**DISUSUN OLEH : TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI SANANA**

April-Juni

TAHUN 2021

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SANANA**

Disahkan di Sanana
Pada Hari Rabu, 30 Juni 2021

Quality Management Reprerentative,



DJOKO WIRYONO BUDHI SARWOKO, S.H.
NIP. 197901272003121001

Ketua Tim Survei,



FAIZAL ALI, S.H.
NIP.198202152009121004

Ketua Pengadilan Negeri Sanana,



AGUS MAKSUM MULYOHADI, SH., MH.
NIP. 197808172001121003

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 Sanana mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi 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 Sanana, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima melalui Homepage : www.pn-sanana.go.id ✉ pn.sanana@gmail.com atau Jalan Jenderal Besar Soeharto No. 5 Desa Fatce, Kecamatan Sanana (97795) Kabupaten Kepulauan Sula, Propinsi Maluku Utara. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Sanana dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sanana.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sanana, Juni 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
E. Target Capaian Survei	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	6
A. Umur.....	6
B. Jenis Kelamin	6
C. Pendidikan Terakhir	6
D. Pekerjaan Utama.....	7
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	8
A. Persyaratan	8
B. Prosedur.....	9
C. Waktu Pelayanan	10
D. Biaya/Tarif	11
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	12
F. Kompetensi Pelaksana.....	13
G. Perilaku Pelaksana.....	14
H. Maklumat Pelayanan	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	18
A. Kesimpulan.....	18
B. Rekomendasi dari Responden	18
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. 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 public adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada penggunalayanan.

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 Sanana telah 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 sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sanana ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sanana ini dilaksanakan bulan Maret 2021. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat dari jadwal berikut ini :

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	2 – 4 Juni 2021
2	Pengumpulan Data / Survei IKM	7 – 18 Maret 2021
3	Pengolahan Data	21 – 25 Maret 2021
4	Penyusunan dan Pelaporan	

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sanana, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Survey elektronik yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei mengecek hasil survey elektronik.
7. Tim survei mengkode survey elektronik, memasukkan jawaban survey elektronik dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Dalam survei pada tahun 2021 di Pengadilan Negeri Sanana seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori A atau kriteria Kinerja Sangat Baik apabila dikonversikan dengan angka yaitu >85,00.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sanana, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa survey elektronik dengan jawaban tertutup dan terbuka.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat 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

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 pelaksana 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.

D. Teknik Analisis Data

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

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item yang juga mewakili 9 ruang lingkup variable pengukuran IKM 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 SANANA ditentukan sebagai berikut:

Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	30	30%
2	29-39	39	39%
3	40-49	24	24%
5	50-59	6	6%
6	60-69	1	1%
Jumlah		100	100%

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

B. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	70	70%
2	Perempuan	30	30%
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki (70 %).

C. Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0%
2	SMP	1	1%
3	SMA	61	61%
4	Diploma	11	11%
5	S1	25	25%
6	Pasca Sarjana	2	2%
7	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0%

Jumlah	100	100%
--------	-----	------

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA sebanyak 61 orang (61 %).

D. Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	15	15%
2	TNI	5	5%
3	POLRI	7	7%
4	Swasta	32	32%
5	Wirausaha	5	5%
7	Tenaga Kontrak	5	5%
8	Lainnya	31	31%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berprofesi sebagai Wiraswasta/usahawan sebanyak 32 orang (32 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Survey elektronik yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 surveyt. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sanana dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Sanana sebesar **93,44** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100,00).

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

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN SANANA

No	Unsur Pelayanan	NRR	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.73	Sangat Baik	6
2	Prosedur	3.50	Sangat Baik	8
3	Waktu Pelayanan	3.49	Sangat Baik	9
4	Biaya/Tarif	3.63	Sangat Baik	7
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.75	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.87	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3.91	Sangat Baik	1
8	Sarana dan Prasarana	3.86	Sangat Baik	4
9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.90	Sangat Baik	2

A. Persyaratan

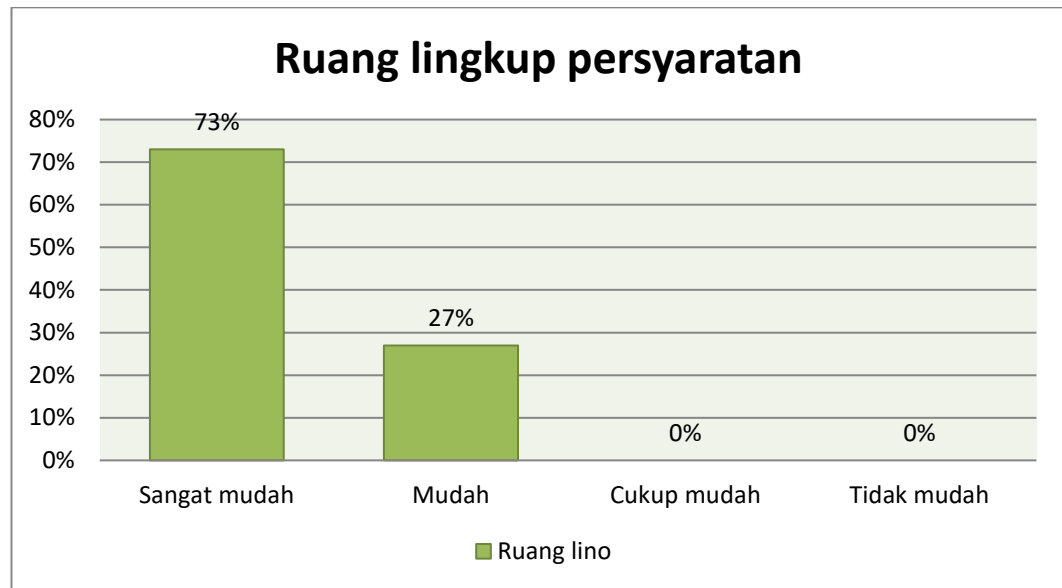
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,73 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

TabelKepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	73	73%
2.	Mudah	3	27	27%
3.	Cukup Mudah	2	0	0
4.	Susah	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

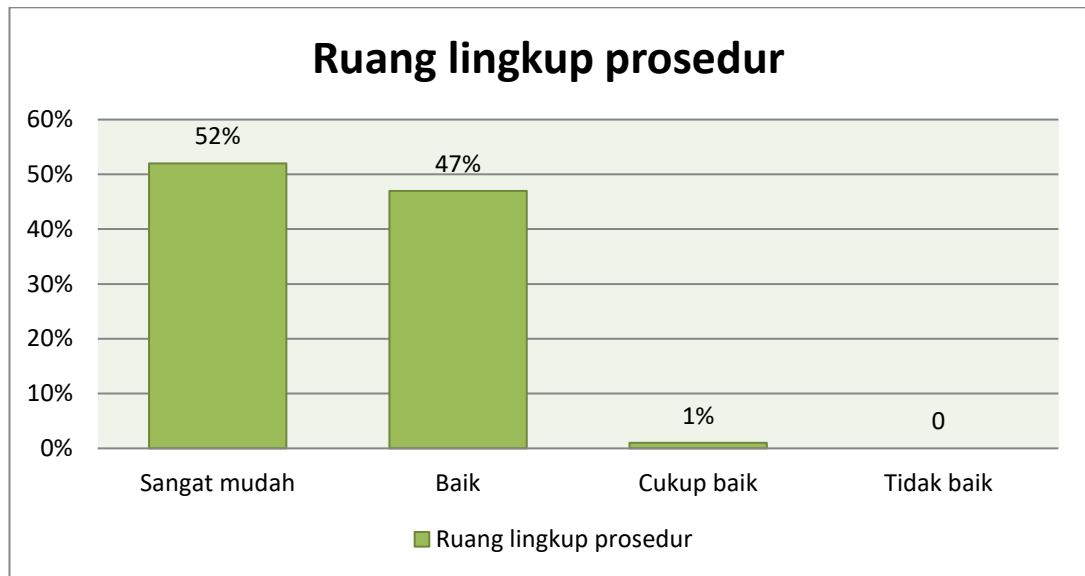
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,50 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

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

**Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Prosedur**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	52	52%
2.	Baik	3	47	47%
3.	Cukup Baik	2	1	1%
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

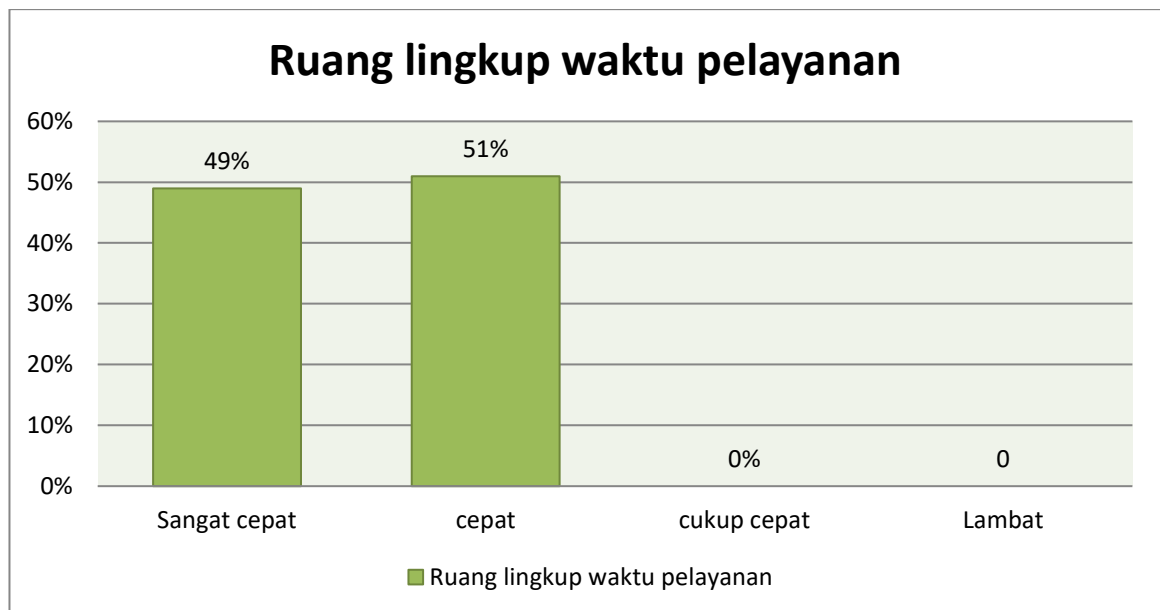
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,49 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

**Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	49	49%
2.	Cepat	3	51	51%
3.	Cukup Cepat	2	0	0
4.	Lama/Lambat	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

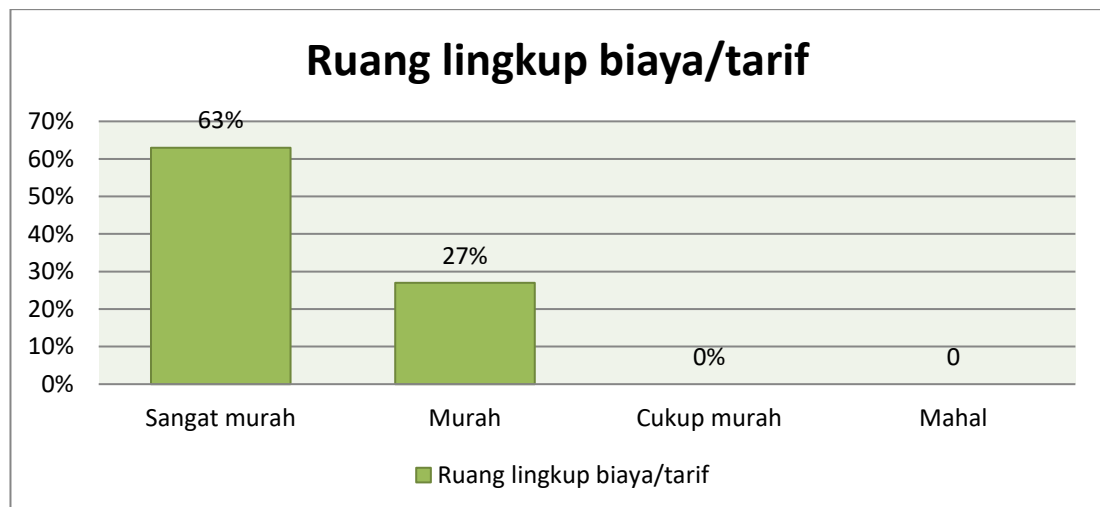
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,63 berada pada 3,26 s/d 4,00 kategori **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.

TabelKepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	63	63%
2.	Murah	3	27	27%
3.	Cukup Murah	2	0	0%
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

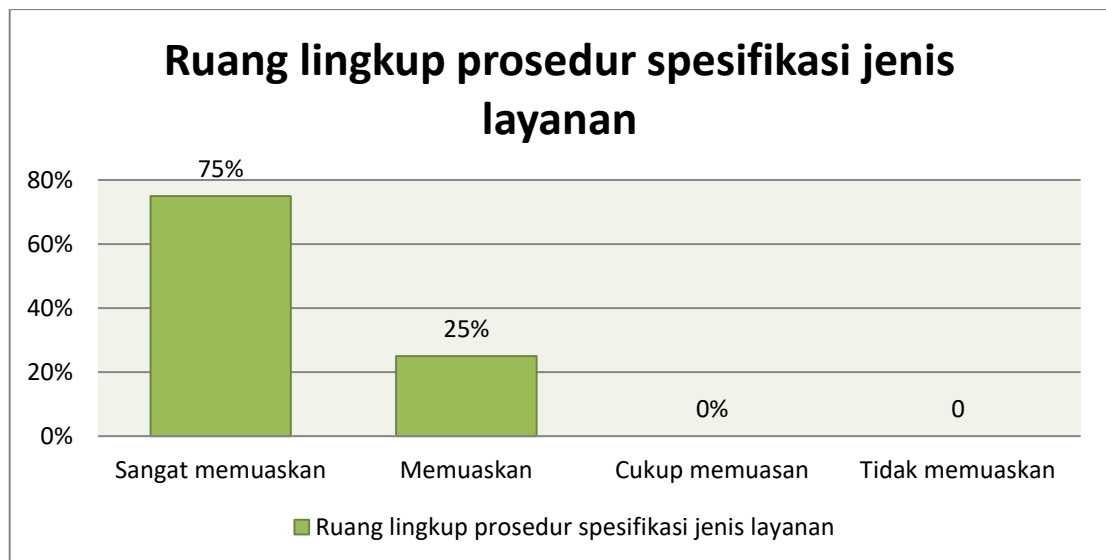
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,75 berada pada interval 3,26 s/d 4,00 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 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	75	75%
2.	Memuaskan	3	25	25%
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

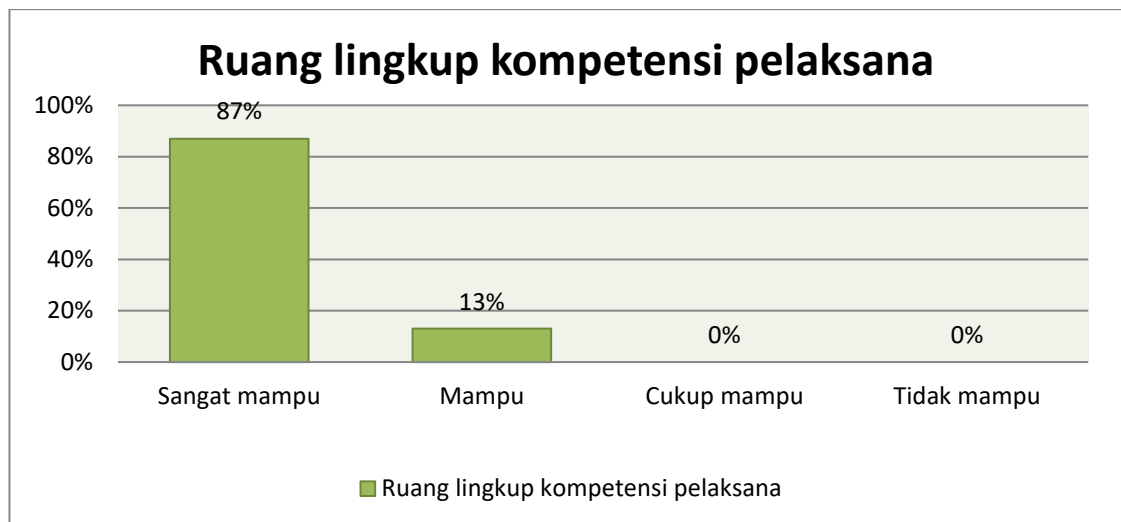
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,87 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

**Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	
1.	Sangat Mampu	4	87	87%
2.	Mampu	3	13	13%
3.	Kurang Mampu	2	0	0
4.	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

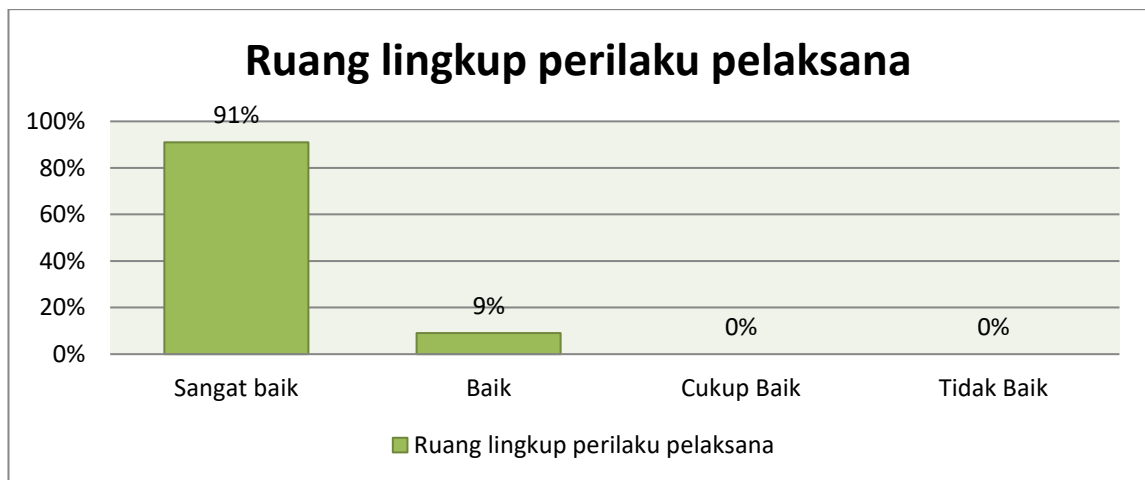
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,91 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	91	91%
2.	Baik	3	9	9%
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

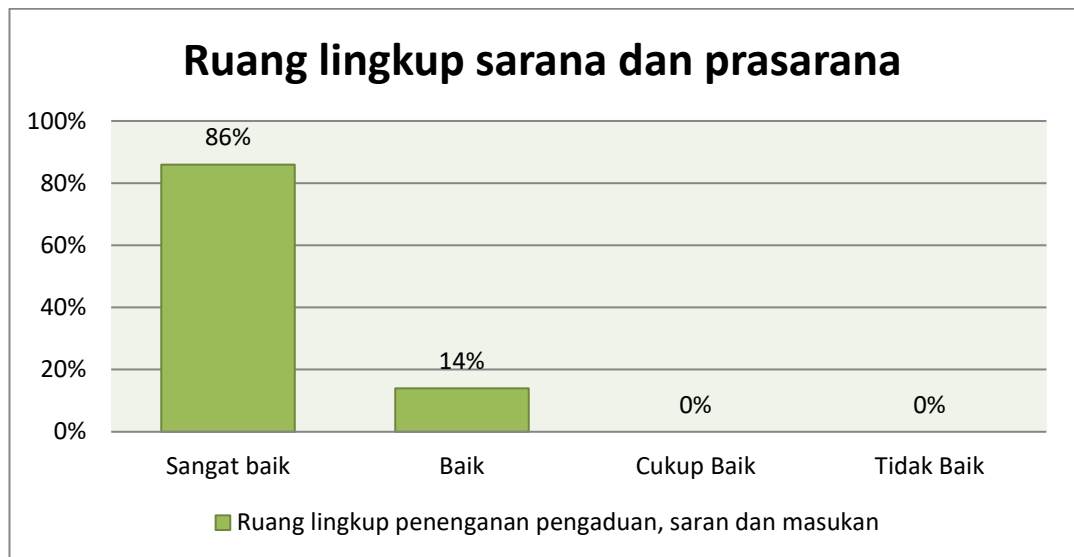
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3.86 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **Sangat Baik**. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	86	86%
2.	Baik	3	14	14%
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

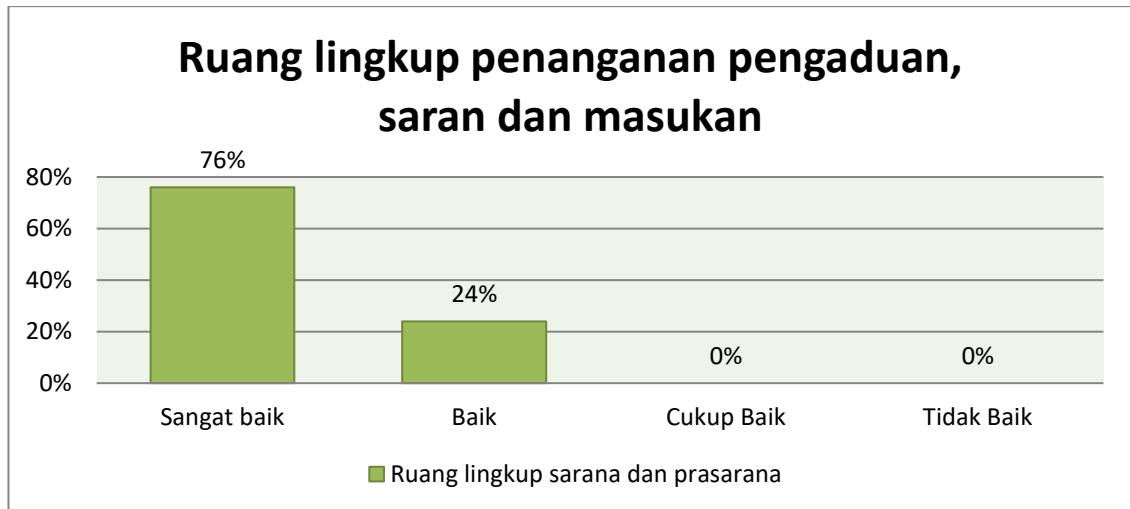
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3.90 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	90	90%
2.	Baik	3	10	10%
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Kurang Baik	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN SANANA
Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, sarana 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 Sanana sebesar **93.44** berada pada kategori “**SANGATBAIK**” (pada interval 81,26 s/d 100). Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sanana, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “**Perilaku pelaksana**”.

B. Rekomendasi dari Responden

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sanana, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Waktu Pelayanan**. Berdasarkan hasil survei ini, ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik namun berada pada kategori terbawah.

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

1. Untuk seluruh pegawai, agar yang sudah baik dipertahankan dan selalu ditingkatkan.
2. Pembuatan surat keterangan bebas pidana diharapkan selesai dalam 1 (satu) hari.
3. Kompensasi akan diberikan apabila pembuatan surat bebas pidana melebihi 1 hari dikarenakan banyaknya pemohon yang membuat surat pidanapada hari yang sama.

Akhir kata, demikianlah laporan dari Pengadilan Negeri Sanana tentang survey kepuasan masyarakat. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan survey ini. Semoga ke depan Pengadilan Negeri Sanana bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Sanana, 30 Juni 2021

Ketua Pengadilan Negeri Sanana,



AGUS MAKSUM MULYOHADI, SH., MH.
NIP. 197808172001121003

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 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN..

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sanana Kelas II Berdasarkan Permenpan RI No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik:



**PENGADILAN NEGERI SANANA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat.

Pengadilan Negeri Sanana sangat membutuhkan Informasi pelayanan di Pengadilan secara rutin. Untuk itu Pengadilan Negeri Sanana berupaya menyajikan **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT** secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PENGADILAN**.

Survei ini **MENANYAKAN PENDAPAT** masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan pengadilan atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan pengadilan kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian adan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Sanana,.....2021



**PENGADILAN NEGERI SANANA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Alamat : **Jalan Jenderal Besar Soeharto No. 5 Desa Fatce, Kecamatan Sanana (97795) Kabupaten Kep. Sula Maluku Utara.**

Sanana,.....2021

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayan public yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

--- TERIMA KASIH---

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PENGADILAN NEGERI SANANA

Jalan Jenderal Besar Soeharto No. 5 Desa Fatce, Kecamatan Sanana
(97795) Kabupaten Kep. Sula Maluku Utara.

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Ket.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
11	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
25	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
28	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
29	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
30	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	3	3	3	4	4	4	4	4	4	

47	4	4	3	3	3	4	4	3	4
48	3	3	3	3	3	4	4	4	4
49	3	3	4	3	3	4	3	3	3
50	3	3	3	3	4	4	4	4	4
51	4	3	3	3	4	4	4	4	4
52	4	3	3	3	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	4	4	4	4	4
54	4	3	3	3	4	4	4	4	4
55	4	3	3	3	3	4	4	4	4
56	4	3	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	3	3	4	4	4	4	4
58	4	4	3	4	4	4	4	3	4
59	4	3	3	3	3	4	4	4	4
60	4	3	3	3	3	3	4	3	4
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	4	4	4	3	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4
66	4	4	3	3	3	4	4	4	4
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	4	3	4	4	4	4	4	4
70	4	3	3	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	4	4	4	4	4
72	4	3	3	4	3	3	4	4	4
73	3	3	3	3	3	4	4	4	4
74	4	3	4	3	3	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	4	3	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	3	4	4	4	3	4	4
79	3	3	3	3	4	4	4	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	3	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	3	4	4	4	4
83	4	3	3	3	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4
85	4	3	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	3	4	3	4	4
88	4	3	3	3	4	3	4	4	4
89	4	3	3	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	373	350	349	363	375	387	391	386	390

NRR per RL	3,73	3,50	3,49	3,63	3,75	3,87	3,91	3,86	3,90	
NRR Tertimbang	0,41	0,38	0,38	0,40	0,41	0,43	0,43	0,42	0,43	
										3,73 *)
										IKM Unit Pelayanan 93,44 **)

Keterangan :

- RL : Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per RL : Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang : NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 93,44
Kategori: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

		: 3,26 -
A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00	4,00
	: 62,51 -	: 2,51 -
B (Baik)	81,25	3,25
	: 43,76 -	: 1,76 -
C (Kurang Baik)	62,50	2,50
	: 25,00 -	: 1,00 -
D (Tidak Baik)	43,75	1,75

Tabel
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

					Indeks Kepuasan Masyarakat:	
					93,44	Kategori: SANGAT BAIK
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat		
1	Persyaratan	3.73	Sangat Baik	6		
2	Prosedur	3.50	Sangat Baik	8		
3	Waktu Pelayanan	3.49	Sangat Baik	9		
4	Biaya/Tarif	3.63	Sangat Baik	7		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.75	Sangat Baik	5		
6	Kompetensi Pelaksana	3.87	Sangat Baik	3		
7	Perilaku Pelaksana	3.91	Sangat Baik	1		
8	Sarana dan Prasarana	3.86	Sangat Baik	4		
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.90	Sangat Baik	2		

SARAN DAN PENDAPAT

1. Pertahankan dan tingkatkan pelayanan kepada masyarakat yang sudah baik
2. Pembuatan surat keterangan bebas pidana sebaiknya selesai dalam 1 hari
3. Kepada seluruh jajaran Pengadilan Negeri Sanana harus bebas korupsi

