



**LAPORAN SURVEY  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI SUNGAI PENUH**

**Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**

**PENGADILAN NEGERI  
SUNGAI PENUH**

**PERIODE JANUARI–MARET 2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SUNGAI PENUH KELAS II

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

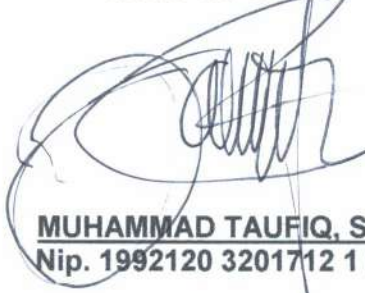
Disahkan di Sungai Penuh,  
Pada Hari Jum'at, 1 April 2024

KETUA PENGADILAN NEGERI  
SUNGAI PENUH



MUHAMMAD HANAFI INSYA S.H., M.H.  
Nip. 198005182006041005

Ketua Tim Survey



MUHAMMAD TAUFIQ, S.H.  
Nip. 1992120 3201712 1 005

## 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 Sungai Penuh mengadakan survey ini. Survey ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap 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. Survey ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sungai Penuh, yang diambil dengan cara Pengisian Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SI SUPER).

Pelaksanaan survey dan laporan survey ini, 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 Sungai Penuh dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sungai Penuh.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Sungai Penuh, 1 April 2024

**Tim Survey**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
 <b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan .....	2
 <b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	 <b>3</b>
A. Metode Survey .....	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Variabel Pengukuran IKM .....	3
D. Teknik Analisis Data.....	4
 <b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	 <b>6</b>
A. Umur .....	6
B. Jenis Kelamin.....	6
C. Pendidikan Terakhir.....	7
D. Pekerjaan Utama .....	7
 <b>BAB IV. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b>	 <b>9</b>
A. Persyaratan.....	13
B. Prosedur.....	14
C. Waktu Pelayanan .....	15
D. Biaya/Tarif.....	16
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	17
F. Kompetensi Pelaksana .....	18
G. Perilaku Pelaksana .....	19
H. Sarana dan Prasarana.....	20
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	21



<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>22</b>
A. Kesimpulan .....	22
B. Rekomendasi .....	23
 RUJUKAN .....	 24
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	

## DAFTAR TABEL

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

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	21
---	----

## DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sungai Penuh Ruang Lingkup: Persyaratan.....	13
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sungai Penuh Ruang Lingkup: Prosedur.....	14
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sungai Penuh Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	15
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sungai Penuh Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	16
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sungai Penuh Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	17
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sungai Penuh Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	18
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sungai Penuh Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	19
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sungai Penuh Ruang Lingkup: Sarana dan Prasara .....	20
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sungai Penuh Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	21



## **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.

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 Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sungai Penuh melaksanakan survey kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sungai Penuh, Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sungai Penuh ini dilaksanakan pada bulan Januari – Maret 2024.

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sungai Penuh ,antara lain:

1. Tim survey menentukan metode survey, yaitu dengan metode Elektronik menggunakan aplikasi Si Super
2. Tim survey menentukan jadwal pelaksanaan survey.
3. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
4. Tim survey memeriksa Aplikasi Si Super untuk penghitungan indeks.
5. Tim survey menyajikan hasil analisa penghitungan Indeks di aplikasi Si super.



## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Survey

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 Sungai Penuh, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling* pada *Pengisian Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SI SUPER)*.

#### B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen menggunakan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SI SUPER).

#### C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

##### 3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. 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.

#### 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 Sungai Penuh ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 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 Pengadilan Negeri Sungai Penuh ditentukan sebagai berikut:



Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

### BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 - 28 Th	2	5
2	29 - 39 Th	15	37,5
3	40 - 49 Th	16	40
4	50 - 59 Th	5	12,5
5	60 - 69 Th	2	5
Jumlah		40	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40-49 tahun (40%)

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	24	60 %
2	Perempuan	16	40 %
Jumlah		40	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang (60 %).

### C. Pendidikan

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD-SMP	0	0
2	SMA/SLTA	10	25 %
3	DIPLOMA 1	1	2.5 %
4	DIPLOMA 2	0	0
5	DIPLOMA 3	4	10%
6	SARJANA	25	62.5%
7	S2/S3	0	0
Jumlah		40	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA/SLTA sebanyak 25 orang (62.25%).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	14	35%
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	8	20%
5	Wirausaha	0	0
6	Tenaga Kontrak	0	0
7	Lainnya	18	45%
Jumlah		40	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan lainya 18 orang (45%)



## BAB IV

### HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Responden yang mengisi Apikasi Survey Pelayanan Elektronik sejumlah 40 (empat puluh orang) orang. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sungai Penuh dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Sungai Penuh sebesar **3,99 / 99,86 %** berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 88,31 s/d 100). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Sungai Penuh yang telah ditetapkan sebesar **80,00%** Hasil tersebut sudah berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Sungai Penuh.

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

Tabel 6  
Survei Kepuasan masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan  
di Pengadilan Negeri Sungai Penuh

No. Respon.	UNSUR-UNSUR PERTANYAAN									KET.
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8.	4	3	4	4	4	4	3	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.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

## Keterangan :

- NRR = Nilai rata – rata
- IKM = Indeks Persepsi Anti Korupsi
- \*\* = Jumlah NRR tertimbang x 25
- NNR Per UP = Jumlah nilai per Unsur Pertanyaan di bagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NNR Tertimbang = NNR per Unsur Pertanyaan x (1/10)

**Tabel 7**  
**Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup**  
**Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan**  
**di Pengadilan Negeri Sungai Penuh**

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	4,00	Sangat Baik	1
2.	Prosedur	3,97	Sangat Baik	9
3.	Waktu Pelayanan	4,00	Sangat Baik	2
4.	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik	3
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	Sangat Baik	4
6.	Kompetensi Pelaksana	4,00	Sangat Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3,97	Sangat Baik	8
8.	Sarana dan prasarana	4,00	Sangat Baik	6
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik	7

### A. Persyaratan

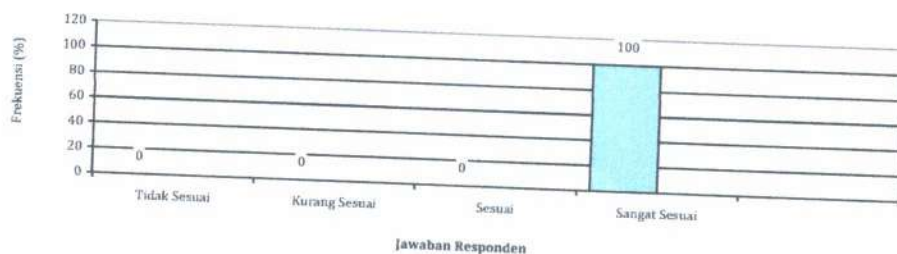
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4.00 kategori "Sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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.

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	40	100
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			40	100

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



Gambar 1.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Persyaratan



## B. Prosedur

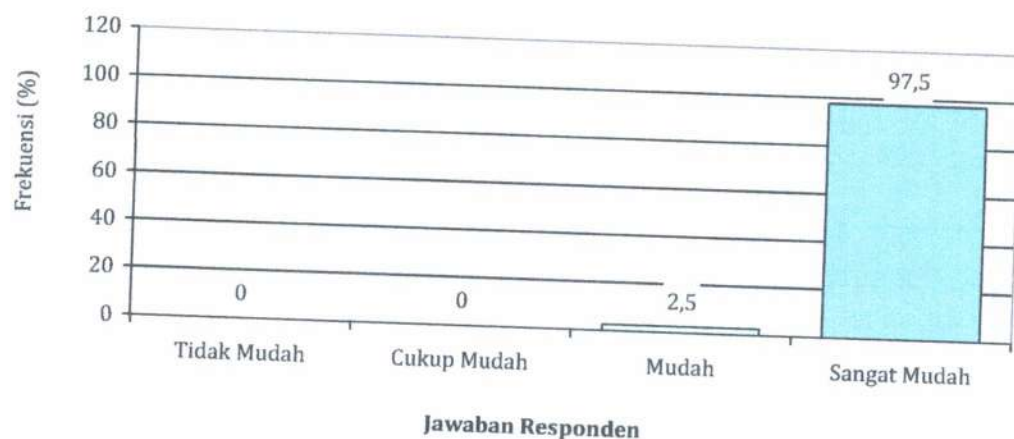
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4.00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	39	97,5
2.	Mudah	3	1	2,5
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			40	100

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



Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Prosedur

### C. Waktu Pelayanan

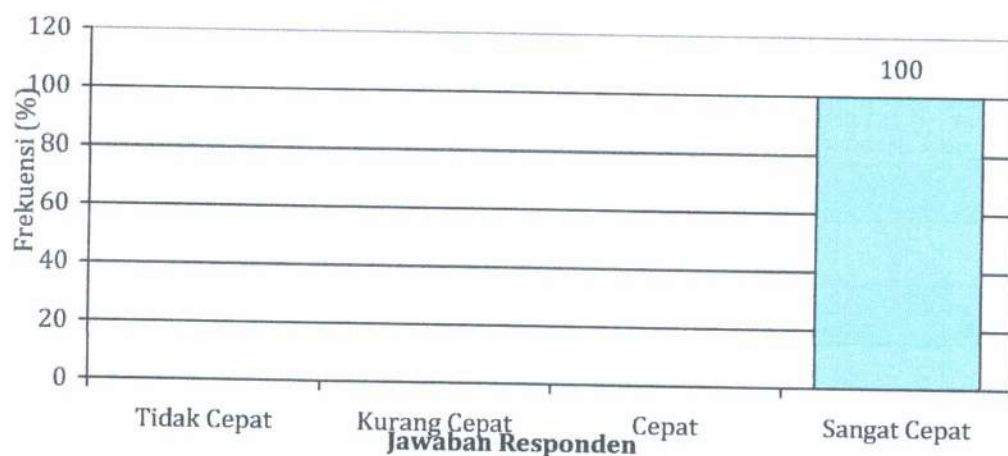
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4.00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4.00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	40	100
2.	Cepat	3	0	0
3.	Kurang Cepat	2	0	0
4.	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			40	100

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



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

#### D. Biaya/Tarif

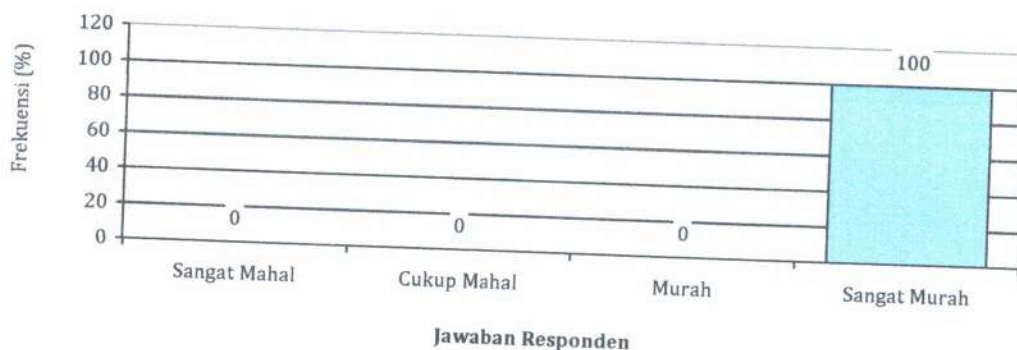
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 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.

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Murah	4	40	100
2.	Murah	3	0	0
3.	Cukup Mahal	2	0	0
4.	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			40	100

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



Gambar 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif



### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

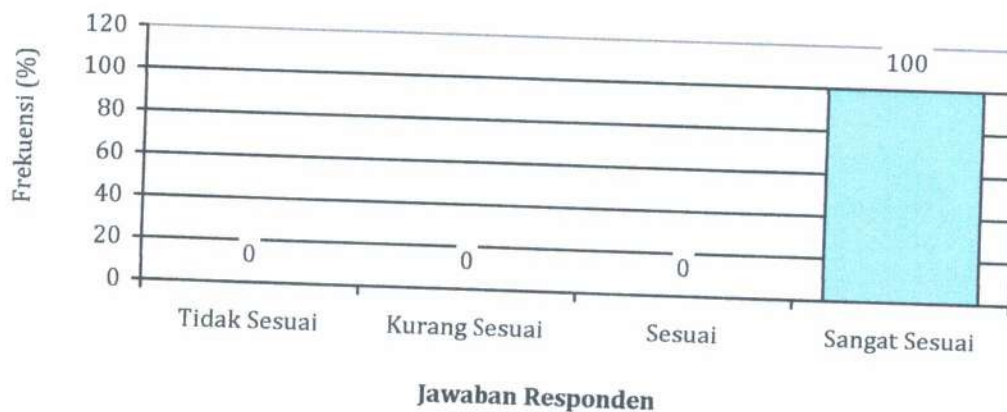
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 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 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	40	100
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			40	100

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



Gambar 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
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 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4.00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

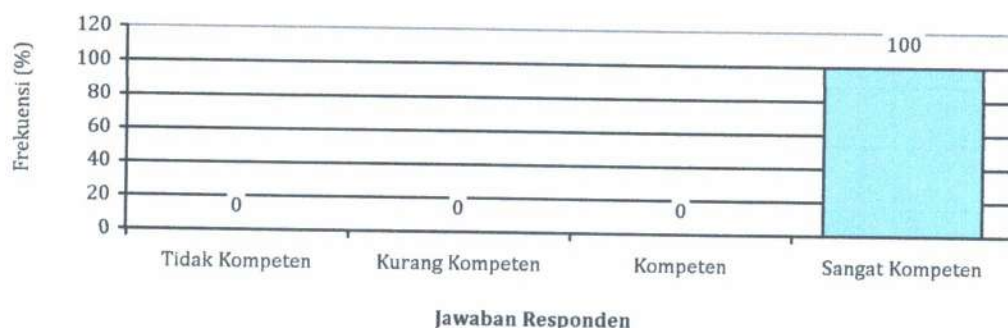
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13

Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Kompeten	4	40	100
2.	Kompeten	3	0	0
3.	Kurang Kompeten	2	0	0
4.	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			40	100

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



Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

### G. Perilaku Pelaksana

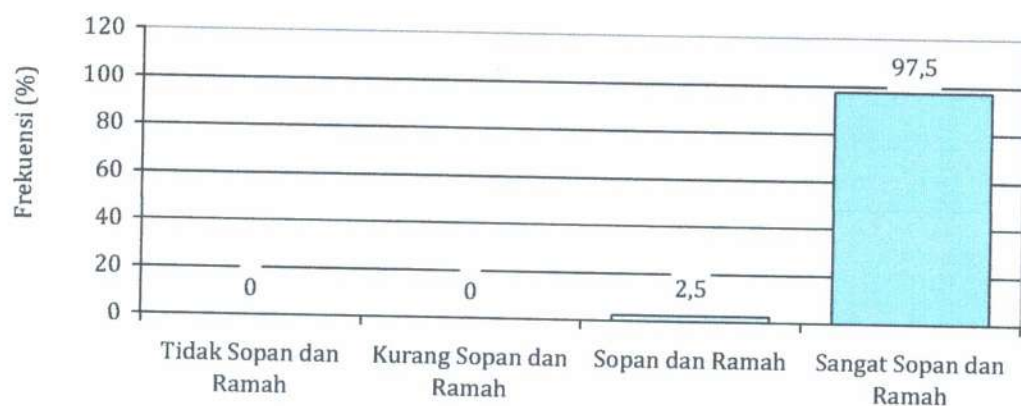
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sopan dan Ramah	4	39	97,5
2.	Sopan dan Ramah	3	1	2,5
3.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah			40	100

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



Jawaban Responden

Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

## H. Sarana dan Prasarana

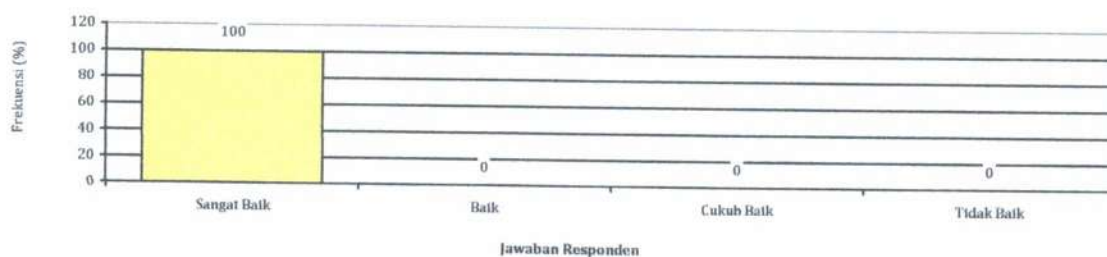
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4.00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4.00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasara

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	40	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			40	100

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





### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

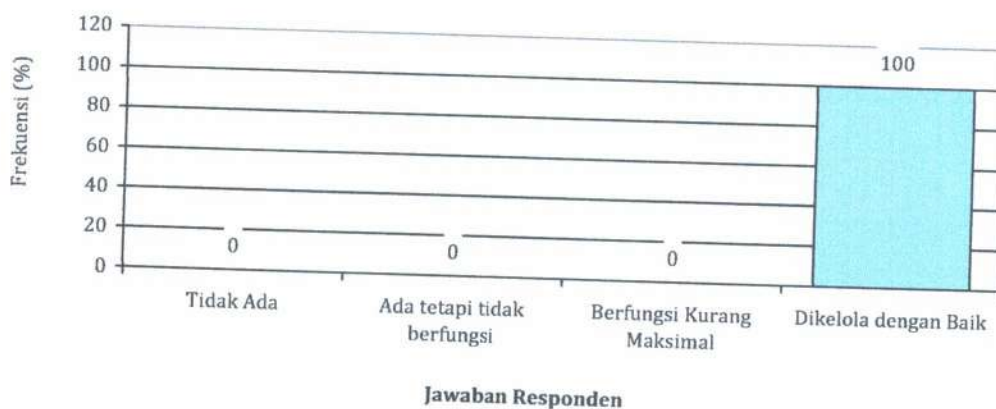
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4.00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 16  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Dikelola dengan Baik	4	40	100
2.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	0	0
3.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
4.	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			40	100

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



Gambar 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Sungai Penuh  
Ruang Lingkup: 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 Sungai Penuh sebesar **3,99 / 99,86 %** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Pada Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sungai Penuh Triwulan I Tahun 2024 diperoleh kepuasan responden dari yang paling rendah hingga yang tinggi sebagai berikut Prosedur, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Sarana dan prasarana, Kompetensi Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan,

Biaya/Tarif, Waktu Pelayanan,, Persyaratan, Adapun nilai ruang lingkup pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Sungai Penuh yaitu :

1. Persyaratan 4.00
2. Prosedur 3,97
3. Waktu Pelayanan 4.00
4. Biaya/Tarif 4.00
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 4.00
6. Kompetensi Pelaksana 4.00
7. Perilaku Pelaksana 3,97
8. Sarana dan prasarana 4.00
9. Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan 4.00

### **Rekomendasi**

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pengadilan Negeri Sungai Penuh, pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sungai Penuh sudah sangat baik, meskipun demikian Pimpinan Pengadilan Negeri Sungai Penuh hendaknya melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Penanganan Pegaduan Saran dan Masukan, Sarana dan prasarana, Kompetensi Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya/Tarif, Waktu Pelayanan, Persyaratan yang ada di Pengadilan Negeri Sungai Penuh, dan kepada seluruh pengadilan negeri sungai penuh terutama pada bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Sungai Penuh serta meningkatkan pelayanan khususnya Prosedur dan Perilaku Pelaksana

**B. 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 Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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.