

TAHUN  
2023

# LAPORAN SURVEY

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) - TRIWULAN II



JANUARI-MARET 2022

Pengadilan Negeri Metro  
Kelas IB

APLIKASI SISUPER DIRJEN BADILUM

**PENGADILAN NEGERI METRO KELAS IB  
KOTA METRO PROVINSI LAMPUNG  
PERIODE APRIL-JUNI 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

**DI PENGADILAN NEGERI METRO KELAS IB**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi**

**Nomor 14 Tahun 2017**

**&**

**SK Direktur Jendral Badan Peradilan Umum**

**Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021**

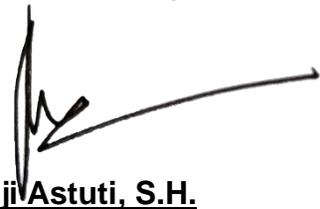
Disahkan di Metro  
Pada Hari Rabu, 04 April 2023

Quality Manager Representative



**ZOYA HASPITA, S.H., M.H.**

Koordinator Survey



**Lia Puji Astuti, S.H.**

Ketua  
Pengadilan Negeri Metro Kelas IB



**AA OKA PARAMA BUDITA GOCARA, S.H., M.H.**

## 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 Metro Kelas IB mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB 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. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Metro Kelas IB dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Metro, 04 Juli 2023

Tim Survei

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL.....  | i       |
| LEMBAR PENGESAHAN .....   | ii      |
| KATA PENGANTAR.....   | iii     |
| DAFTAR ISI.....   | iv      |
| <br>  |         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |         |
| A. Latar Belakang .....   | 1       |
| B. Tujuan dan Sasaran .....   | 2       |
| C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....  | 3       |
| D. Tahapan Pelaksanaan .....  | 3       |
| <br>  |         |
| <b>BAB II METODOLOGI PENELITIAN</b>   |         |
| A. Metode Survei .....  | 4       |
| B. Teknik Pengumpulan Data .....  | 4       |
| C. Variabel Pengukuran IKM.....   | 4       |
| D. Teknik Analisis Data.....  | 5       |
| <br>  |         |
| <b>BAB III. PROFIL RESPONDEN</b>  |         |
| A. Usia Responden.....  | 7       |
| B. Jenis Kelamin.....   | 7       |
| C. Pendidikan Terakhir .....  | 8       |
| D. Pekerjaan Utama .....  | 8       |
| <br>  |         |
| <b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)</b> |         |
| A. Persyaratan.....   | 11      |
| B. Prosedur.....  | 12      |
| C. Waktu Pelayanan .....  | 13      |
| D. Biaya/Tarif.....   | 14      |
| E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....                                   | 15      |

|   |    |
|---|----|
| F. Kompetensi Pelaksana .....                   | 16 |
| G. Perilaku Pelaksana .....                     | 17 |
| H. Maklumat Pelayanan.....                      | 18 |
| I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan..... | 19 |
| J. Hasil Survei Kualitatif .....                | 20 |

## **BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

|                      |    |
|----------------------|----|
| A. Kesimpulan .....  | 21 |
| B. Rekomendasi ..... | 22 |

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>RUJUKAN .....</b> | <b>23</b> |
|----------------------|-----------|

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b> | <b>24</b> |
|--------------------------------|-----------|

## **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 public 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 public 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 aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Metro Kelas IB melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

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

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

### C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB ini dilaksanakan pada periode **APRIL-JUNI** 2023.

### D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei menggunakan instrumen aplikasi SISUPER berdasarkan SK Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, serta berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
4. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif berdasarkan Aplikasi SISUPER.

## **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 Metro Kelas IB, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pns, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa pengisian kuisioner pada aplikasi SISUPER.

#### **C. Variabel Pengukuran IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 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 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 peraturan pemerintah dan surat keputusan Ketua Pengadilan Negeri Metro Kelas IB.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan unsur 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 1-4, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB ditentukan sebagai berikut:

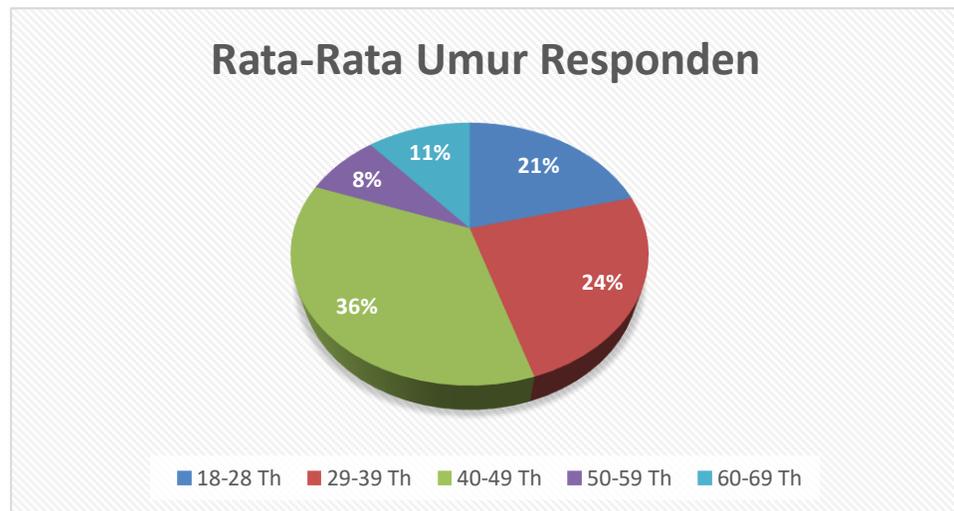
Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

| No. | Mutu Pelayanan  | Skala 1-4     |
|-----|-----------------|---------------|
| 1.  | A (Sangat Baik) | 3,5324 – 4,00 |
| 2.  | B (Baik)        | 3,064 - 3,532 |
| 3.  | C (Kurang Baik) | 2,60 – 3,064  |
| 4.  | D (Tidak Baik)  | 1,00 – 2,5996 |

### BAB III PROFIL RESPONDEN

#### A. Usia Responden

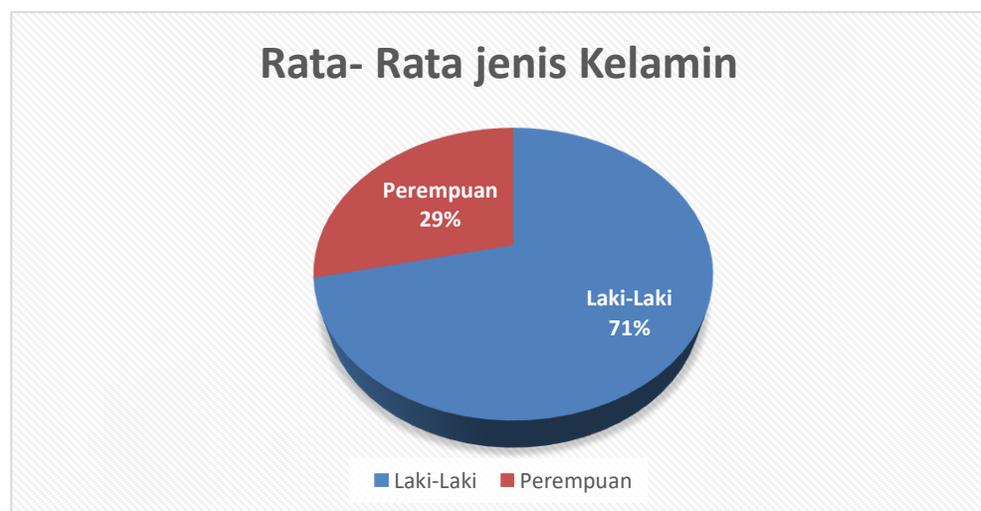
Tabel 2.



Berdasarkan diagram usia di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40-49 tahun yaitu sebanyak 22 Orang (36 %).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3.



Berdasarkan diagram diatas menunjukkan mayoritas Jenis Kelamin responden adalah Perempuan sejumlah 18 Orang (29%) dan Laki-Laki Sejumlah 45 Orang (71%).

### C. Pendidikan Terakhir

Table 4

| No     | Pendidikan Terakhir | Frekuensi | Persentase |
|--------|---------------------|-----------|------------|
| 1      | Tidak Sekolah       | 0         | 0%         |
| 2      | SD                  | 2         | 4%         |
| 3      | SMP                 | 0         | 0%         |
| 4      | SLTA                | 21        | 39%        |
| 5      | Diploma             | 0         | 0%         |
| 6      | S1                  | 27        | 51%        |
| 7      | Pasca Sarjana       | 3         | 6%         |
| Jumlah |                     | 63        | 100%       |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 27 orang (51%).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

| No     | Pekerjaan Utama | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 1      | PNS             | 3         | 5 %        |
| 2      | TNI             | 0         | 0 %        |
| 3      | POLRI           | 0         | 0 %        |
| 4      | Swasta          | 22        | 35 %       |
| 5      | Wirausaha       | 3         | 5 %        |
| 6      | Tenaga Kontrak  | 2         | 3 %        |
| 7      | Lainnya         | 33        | 52 %       |
| Jumlah |                 | 63        | 100 %      |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Lainnya sebanyak 33 orang (52 %).

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Data kuesioner yang terkumpul dan terisi berjumlah 63 kuisisioner *online*. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Kepuasan masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Metro Kelas IB sebesar 98.59 berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 – 100,00).

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

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Unsur Pengukuran Indeks  
Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Metro Kelas IB

| No. | Unsur                                  | Rata-rata Skor | Kategori | Peringkat |
|-----|--|----------------|----------|-----------|
| 1.  | Persyaratan                            | 3,937          | A        | 6         |
| 2.  | Prosedur                               | 3,952          | A        | 2         |
| 3.  | Waktu Pelayanan                        | 3,952          | A        | 3         |
| 4.  | Biaya/Tarif                            | 3,937          | A        | 7         |
| 5.  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan     | 3,937          | A        | 8         |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana                   | 3,952          | A        | 4         |
| 7.  | Perilaku Pelaksana                     | 3,952          | A        | 5         |
| 8.  | Maklumat Pelayanan                     | 3,873          | A        | 9         |
| 9.  | Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan | 4,000          | A        | 1         |

| No. | Mutu Pelayanan  | Skala 1-4     |
|-----|-----------------|---------------|
| 1.  | A (Sangat Baik) | 3,5324 – 4,00 |
| 2.  | B (Baik)        | 3,064 - 3,532 |
| 3.  | C (Kurang Baik) | 2,60 – 3,064  |
| 4.  | D (Tidak Baik)  | 1,00 – 2,5996 |

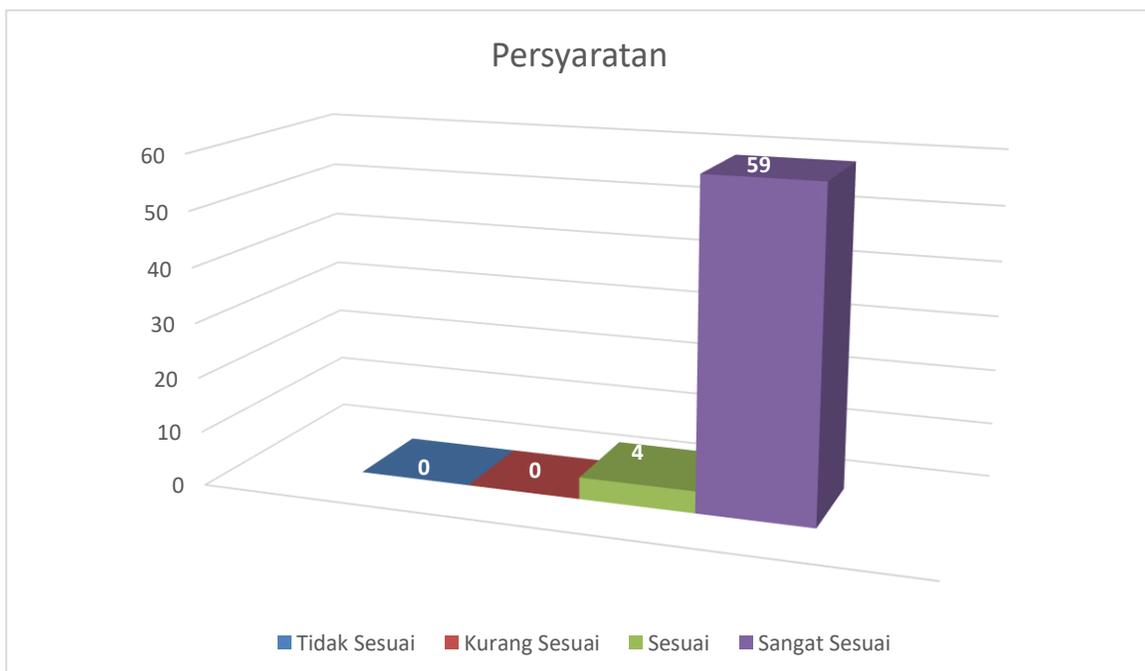
### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,937 berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur persyaratan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur : Persyaratan

| No.    | Jawaban          | Skor | Frekuensi |            |
|--------|------------------|------|-----------|------------|
|        |                  |      | Jumlah    | Persentase |
| 1      | A Tidak Sesuai.  | 1    | 0         | 0%         |
| 2      | B. Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0%         |
| 3      | C. Sesuai        | 3    | 4         | 6%         |
| 4      | D. Sangat Sesuai | 4    | 59        | 94%        |
| Jumlah |                  |      | 63        | 100%       |



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Persyaratan terbanyak adalah “A” atau SANGAT SESUAI yaitu sebanyak 59 jawaban

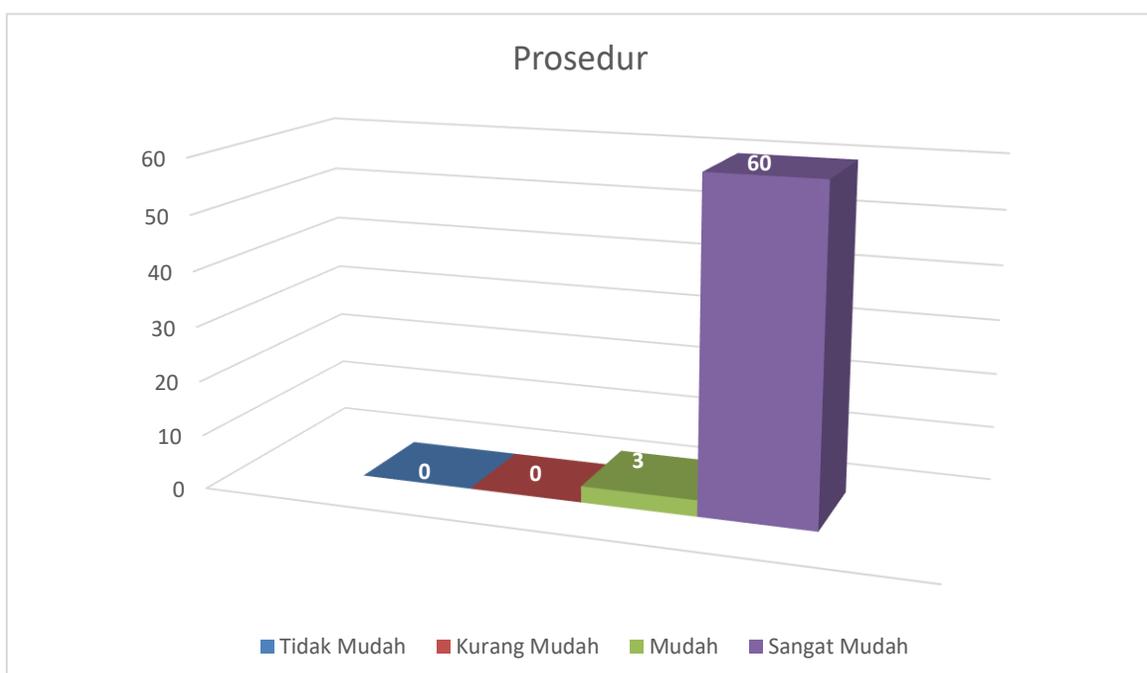
## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,952** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur prosedur berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur : Prosedur

| No.    | Jawaban         | Skor | Frekuensi |            |
|--------|-----------------|------|-----------|------------|
|        |                 |      | Jumlah    | Persentase |
| 1      | A. Tidak Mudah  | 1    | 0         | 0%         |
| 2      | B. Kurang Mudah | 2    | 0         | 0%         |
| 3      | C. Mudah        | 3    | 3         | 5%         |
| 4      | D. Sangat Mudah | 4    | 60        | 95%        |
| Jumlah |                 |      | 63        | 100%       |



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Prodesur terbanyak adalah “A” atau **SANGAT MUDAH** yaitu sebanyak 60 jawaban.

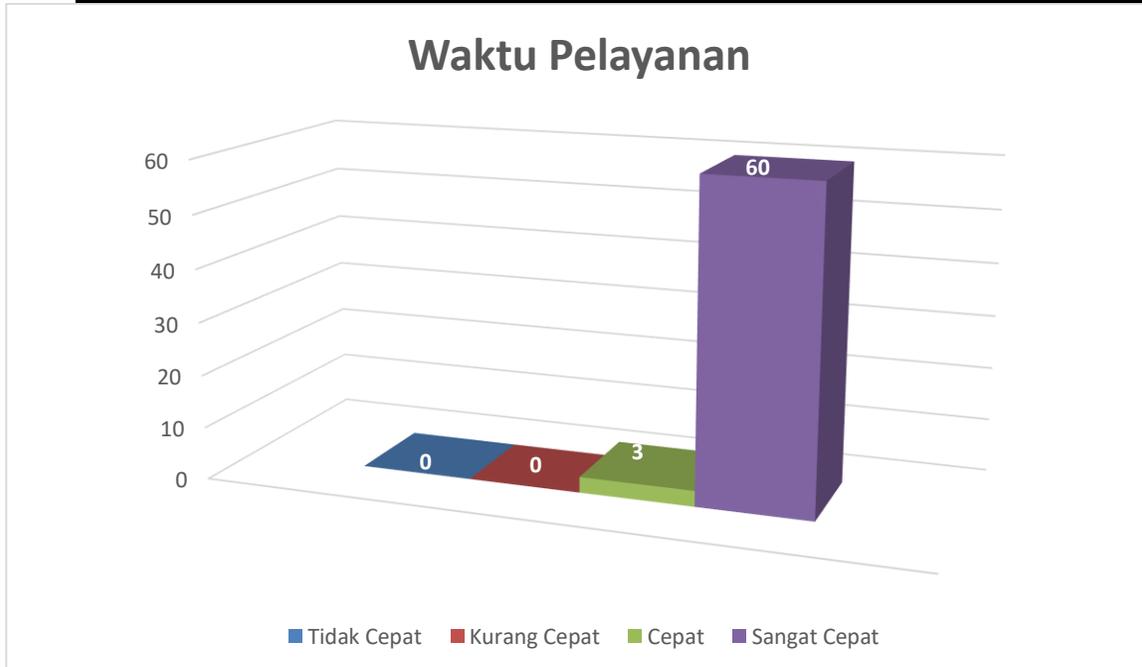
### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,952** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur waktu pelayanan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur: Waktu Pelayanan

| No.    | Jawaban         | Skor | Frekuensi |            |
|--------|-----------------|------|-----------|------------|
|        |                 |      | Jumlah    | Persentase |
| 1      | A. Tidak Cepat  | 1    | 0         | 0%         |
| 2      | B. Kurang Cepat | 2    | 0         | 0%         |
| 3      | C. Cepat        | 3    | 3         | 5%         |
| 4      | D. Sangat Cepat | 4    | 60        | 95%        |
| Jumlah |                 |      | 63        | 100%       |



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Waktu Pelayanan terbanyak adalah “A” atau **SANGAT CEPAT** yaitu sebanyak 60 jawaban.

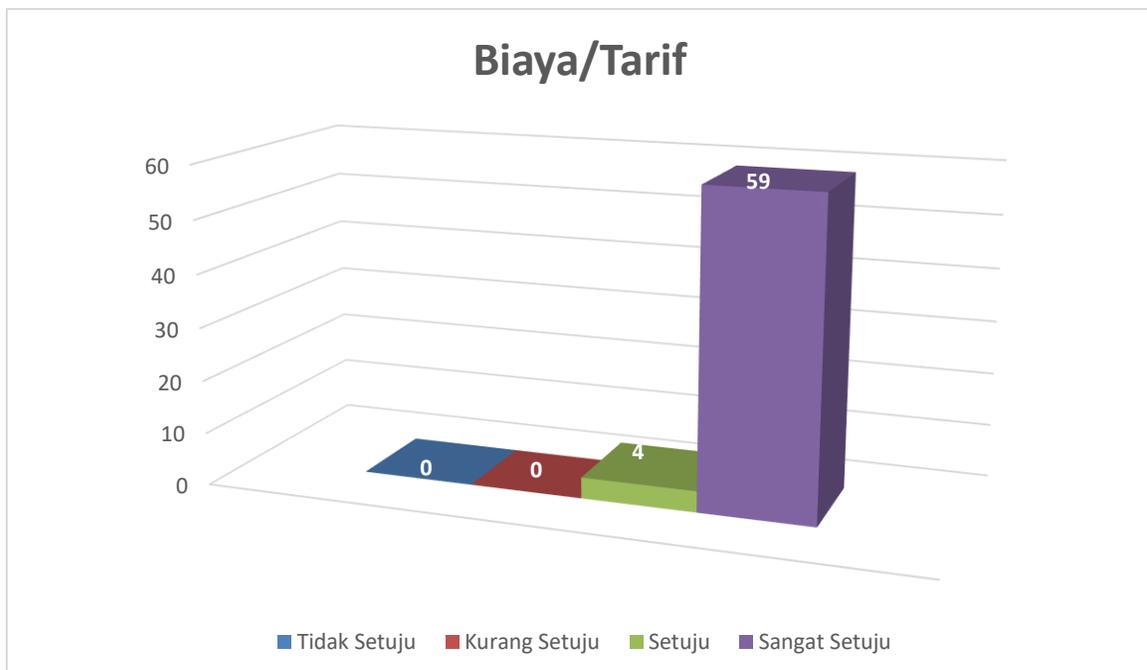
#### D. Biaya/Tarif

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 **3,937** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur biaya/tarif berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur: Biaya/Tarif

| No.    | Jawaban          | Skor | F Frekuensi % |            |
|--------|------------------|------|---------------|------------|
|        |                  |      | Jumlah        | Persentase |
| 1      | A. Tidak Setuju  | 1    | 0             | 0%         |
| 2      | B. Kurang Setuju | 2    | 0             | 0%         |
| 3      | C. Setuju        | 3    | 4             | 6%         |
| 4      | D. Sangat Setuju | 4    | 59            | 94%        |
| Jumlah |                  |      | 63            | 100%       |



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Biaya/Tarif terbanyak adalah **“A”** atau **SANGAT SETUJU** yaitu sebanyak 59 jawaban.

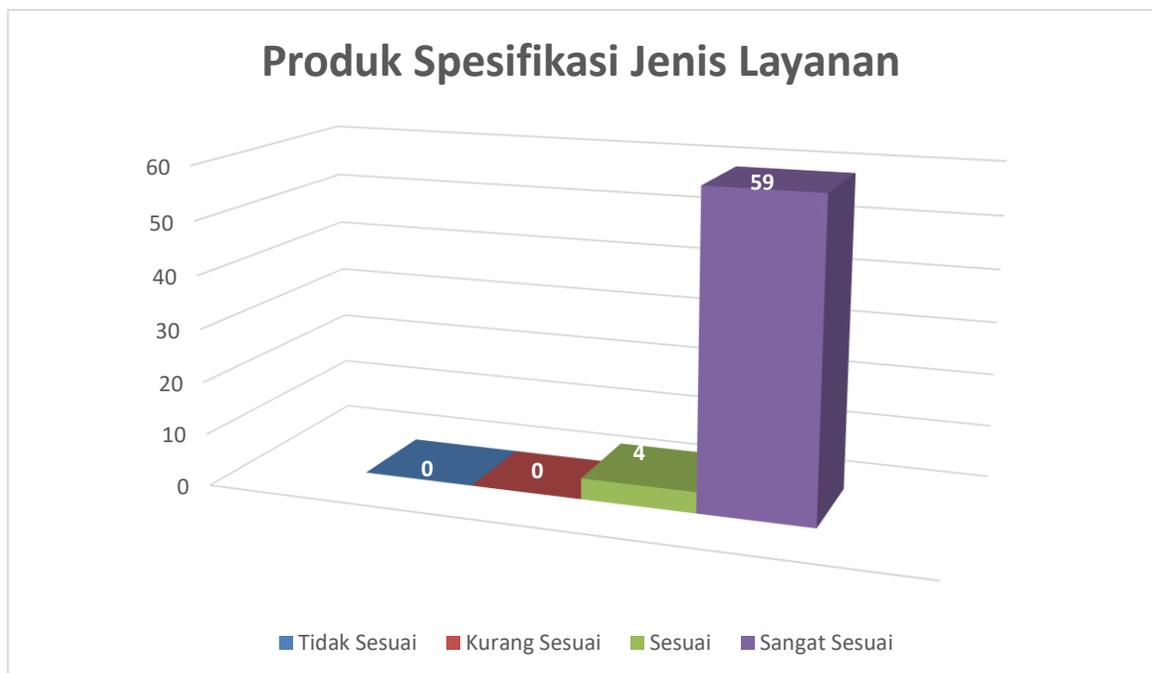
### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 **3,937** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur produk spesifikasi berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| No.    | Jawaban          | Skor | F Frekuensi % |            |
|--------|------------------|------|---------------|------------|
|        |                  |      | Jumlah        | Persentase |
| 1      | A. Tidak Sesuai  | 1    | 0             | 0%         |
| 2      | B. Kurang Sesuai | 2    | 0             | 0%         |
| 3      | C. Sesuai        | 3    | 4             | 6%         |
| 4      | D. Sangat Sesuai | 4    | 59            | 94%        |
| Jumlah |                  |      | 63            | 100%       |



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terbanyak adalah “A” atau **SANGAT SESUAI** yaitu sebanyak 59 jawaban.

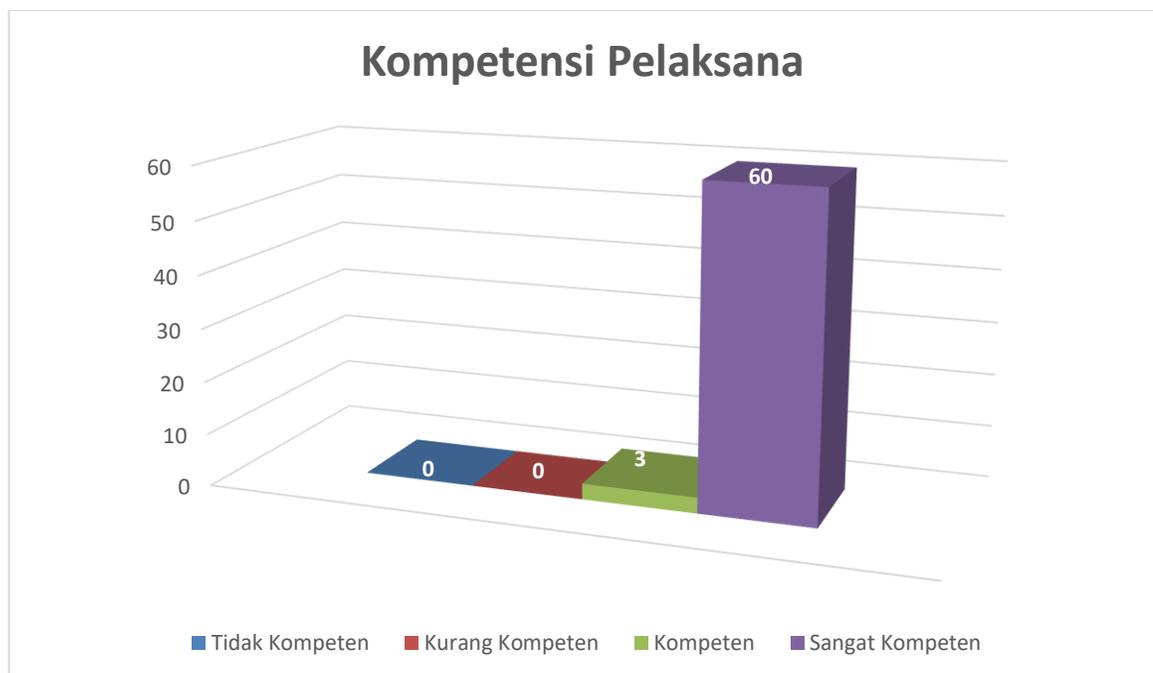
## F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,952** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur Kompetensi Pelaksana berada pada kategori **SANGAT BAIK**

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

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur: Kompetensi Pelaksana

| No.    | Jawaban            | Skor | F Frekuensi % |            |
|--------|--------------------|------|---------------|------------|
|        |                    |      | Jumlah        | Persentase |
| 1      | A. Tidak Kompeten  | 1    | 0             | 0%         |
| 2      | B. Kurang Kompeten | 2    | 0             | 0%         |
| 3      | C. Kompeten        | 3    | 3             | 5%         |
| 4      | D. Sangat Kompeten | 4    | 60            | 95%        |
| Jumlah |                    |      | 63            | 100%       |



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Kompetensi Pelaksana terbanyak adalah “A” atau **SANGAT KOMPETEN** yaitu sebanyak 60 jawaban.

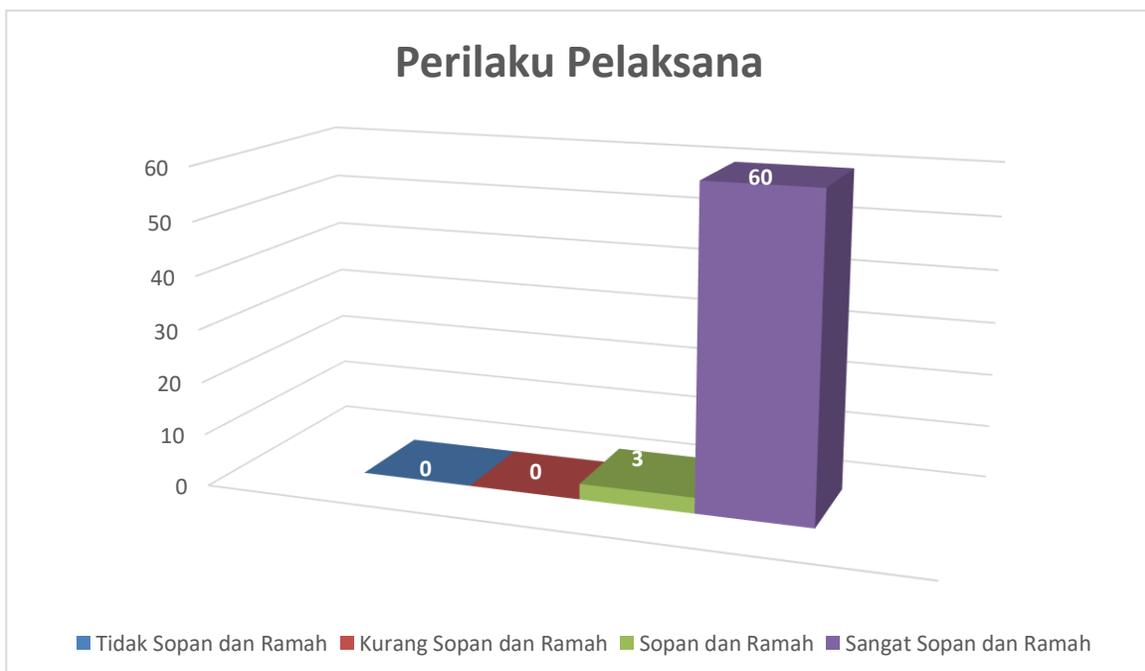
### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,952** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur perilaku pelaksana berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur: Perilaku Pelaksana

| No.    | Jawaban                   | Skor | F Frekuensi % |            |
|--------|---------------------------|------|---------------|------------|
|        |                           |      | Jumlah        | Persentase |
| 1      | A. Tidak Sopan dan Ramah  | 1    | 0             | 0%         |
| 2      | B. Kurang Sopan dan Ramah | 2    | 0             | 0%         |
| 3      | C. Sopan dan Ramah        | 3    | 3             | 5%         |
| 4      | D. Sangat Sopan dan Ramah | 4    | 60            | 95%        |
| Jumlah |                           |      | 63            | 100%       |



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Perilaku Pelaksana terbanyak adalah **“A”** atau **SANGAT SOPAN DAN RAMAH** yaitu sebanyak 60 jawaban.

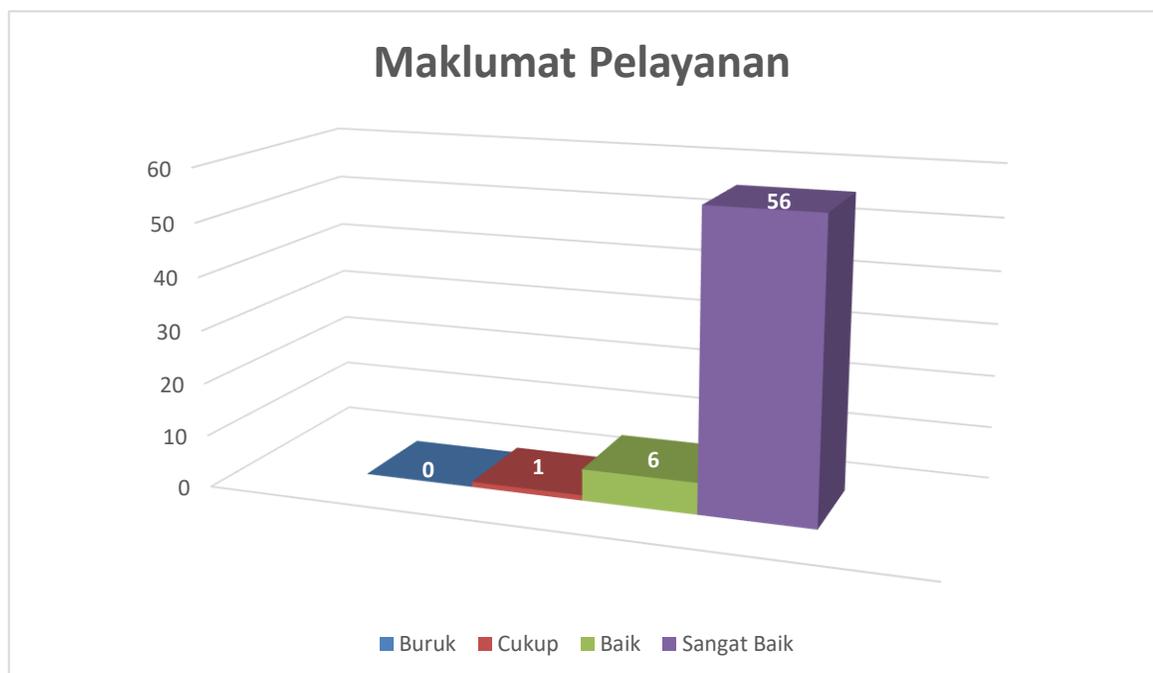
## H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,873** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, unsur Maklumat Pelayanan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur: Maklumat Pelayanan

| No.    | Jawaban        | Skor | F Frekuensi % |            |
|--------|----------------|------|---------------|------------|
|        |                |      | Jumlah        | Persentase |
| 1      | A. Buruk       | 1    | 0             | 0%         |
| 2      | B. Cukup       | 2    | 1             | 2%         |
| 3      | C. Baik        | 3    | 6             | 9%         |
| 4      | D. Sangat Baik | 4    | 56            | 89%        |
| Jumlah |                |      | 39            | 100%       |



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Maklumat Pelayanan Adalah “A” **SANGAT BAIK** yaitu 56 jawaban.

## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

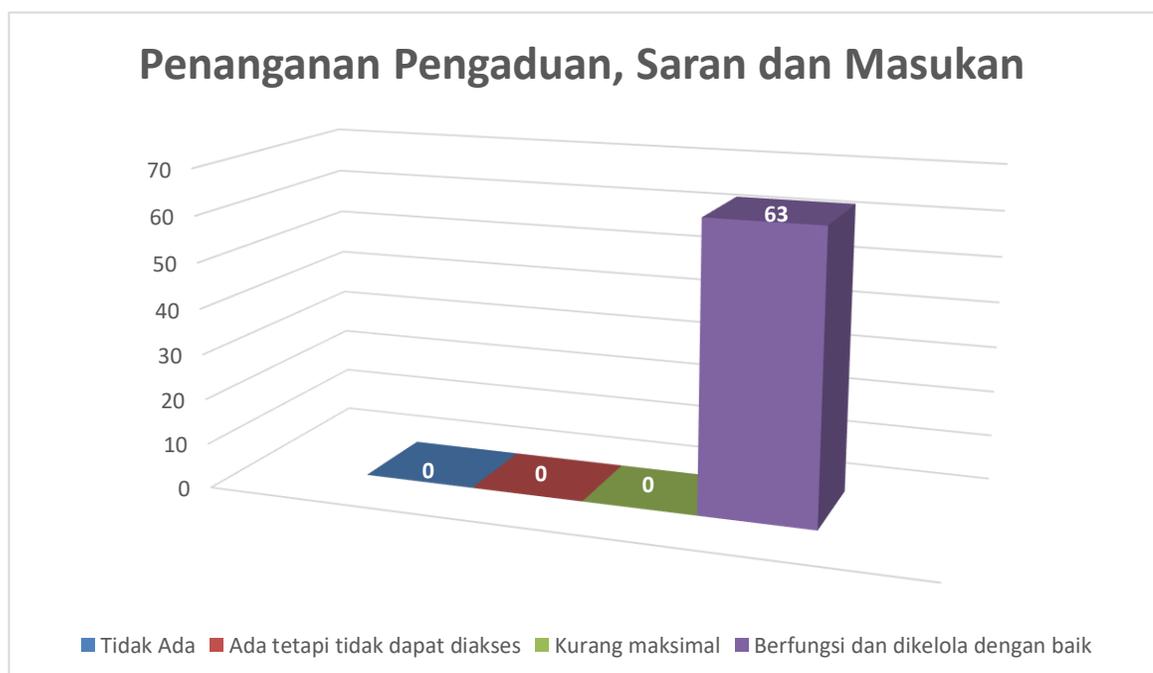
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,00** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukandisajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Metro Kelas IB  
Unsur: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No.    | Jawaban                               | Skor | F Frekuensi % |            |
|--------|---------------------------------------|------|---------------|------------|
|        |                                       |      | Jumlah        | Persentase |
| 1      | A. Tidak ada                          | 1    | 0             | 0%         |
| 2      | B. Ada tetapi tidak dapat diakses     | 2    | 0             | 0%         |
| 3      | C. Kurang maksimal                    | 3    | 0             | 0%         |
| 4      | D. Berfungsi dan dikelola dengan baik | 4    | 63            | 100%       |
| Jumlah |                                       |      | 63            | 100%       |



Dari diagram diatas disimpulkan bahwa frekuensi jawaban untuk kategori Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu **“A” BERFUNGSI DAN DIKELOLA DENGAN BAIK** yaitu sebanyak 63 jawaban.

## **J. Hasil Survey Kualitatif**

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian aplikasi SISUPER Badilum. Saran-saran perbaikan PN Metro Kelas IB, yang diusulkan responden, antara lain:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.
- 16.
- 17.
- 18.
- 19.
- 20.
- 21.
- 22.
- 23.
- 24.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB sebesar **98.59/3,94** dan berada pada kategori SANGAT BAIK. Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB berada pada kategori **SANGAT BAIK**.
2. **Prosedur Pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB berada pada kategori **SANGAT BAIK**.
3. **Waktu pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK**.
4. **Biaya/Tarif pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK**.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK**.
6. **Kompetensi Pelaksana Pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK**.
7. **Perilaku Pelaksana Pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK**.
8. **Maklumat Pelayanan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK**.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK**.

Kepuasan masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB, berdasarkan peringkat 3 unsur tertinggi diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada Unsur :

| No. | Unsur  | Nilai |
|-----|--|-------|
| 1   | Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?                    | 252   |
| 2   | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?         | 249   |
| 3   | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? | 249   |

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Metro Kelas IB, hendaknya meningkatkan pelayanannya karena berdasarkan hasil survei ini, semua unsur pelayanan pada Pengadilan Negeri Metro Kelas IB berada pada kategori baik.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
  - Kualitas kerjanya lebih ditingkatkan.
2. Untuk Bagian Umum dan Keuangan:
  - 5R Hendaknya tetap di perhatikan dan dijadikan budaya kerja.
3. Untuk Bagian Kepaniteraan Perdata :
  - Pelayanannya lebih ditingkatkan dan budayakan 5S.
4. Untuk bagian Kepaniteraan Pidana :
  - Pelayanannya lebih tingkatkan dan budayakan 5S.
5. Untuk bagian Kepaniteraan Hukum :
  - Pelayanannya lebih ditingkatkan dan budayakan 5S .

**RUJUKAN:**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN