



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2022 PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS 1B



**Jl. Depati Said No.1 Kelurahan Tapak Lebar**  
Kecamatan Lubuklinggau Barat II  
Kota Lubuk Linggau 31616



(0733) 321570



[pn-lubuklinggau.go.id](http://pn-lubuklinggau.go.id)



[pn.lubuklinggau@yahoo.co.id](mailto:pn.lubuklinggau@yahoo.co.id)

**LEMBAR PENGESAHAN**


**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU  
TRIWULAN II TAHUN 2022**

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

Disahkan di Lubuklinggau  
Pada Hari Kamis, 5 Juli 2022

Management Representative,

Ketua Tim Survei,

  
**LINA SAFITRI TAZILI, S.H.**  
NIP. 198008102007042001

  
**DEDY SOHAIDI, S.H., M.H.**  
NIP. 198507082006041001

KETUA PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU

  
**IMAM SANTOSO, S.H.**  
NIP.197604171999031002

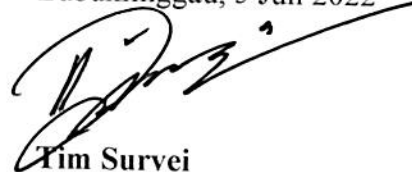
## KATA PENGANTAR

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

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayananyang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau, yang diambil dengan menggunakan metode kuesioner melalui Aplikasi SI SUPER.

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 Lubuklinggau dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

Lubuklinggau, 5 Juli 2022



Tim Survei

## DAFTAR ISI

*Halaman*

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DARTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>DARTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<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>4</b>
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran SKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>6</b>
A. Umur.....	6
B. Jenis Kelamin.....	6
C. Pendidikan Terakhir.....	6
D. Pekerjaan Utama.....	7
E. Pengguna Layanan .....	7
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN .....</b>	<b>8</b>
A. Persyaratan.....	9
B. Sistem, Mekanisme, dan 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. Sarana dan Prasarana.....	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>18</b>
A. Kesimpulan.....	18
B. Rekomendasi.....	19
<b>RUJUKAN .....</b>	<b>20</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>21</b>

## 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 .....	6
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	7
6.	Responden Menurut Karakteristik Pengguna Layanan .....	7
7.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2022.....	8
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Persyaratan.....	9
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	10
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	11
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	12
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	13
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	14
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	15
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana .....	16
16.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	17

## DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Persyaratan .....	9
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	10
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	11
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	12
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	13
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	14
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	15
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	16
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	17

## **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 baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

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

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. 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 untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat 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 Lubuklinggau melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan

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

## **B. Tujuan dan Sasaran**

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lubuklinggau.
4. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara layanan publik.
5. Mengukur secara berkala penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan.

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Lubuklinggau ini dilaksanakan pada bulan April 2022 sampai dengan Juni 2022.

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Lubuklinggau, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif.
2. Tim survei melakukan survei menggunakan mesin survei aplikasi SI SUPER.
3. Tim survei menyediakan sarana dan prasarana untuk melaksanakan survei secara elektronik (SI SUPER) berupa *Standing Computer (Touch Screen)* yang diinput langsung oleh responden.
4. Responden adalah setiap pengunjung bidang layanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau.
5. Tim survei melakukan penarikan data survei sesuai jadwal.
6. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif yang didapat dari aplikasi SI SUPER.

7. Tim survei membuat laporan dari hasil data yang diperoleh dari aplikasi SI SUPER.

## **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.

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden dengan cara mengisi form kuesioner yang terdapat di mesin survei aplikasi SI SUPER, dimana berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden kemudian hasil jawaban responden tersebut diolah dan dianalisis oleh mesin survei aplikasi SI SUPER.

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

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa data digital dari mesin survei aplikasi SI SUPER. Populasi survei adalah setiap orang yang berkunjung untuk mendapatkan layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

#### **C. Variabel Pengukuran SKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
8. 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 Lubuklinggau ini menggunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan 4 (empat) *option* jawaban. Adapun pemberian skor menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau ditentukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Kategori Mutu Pelayanan**

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

**BAB III**  
**PROFIL RESPONDEN**

**A. Umur**

**Tabel 2**  
**Responden Menurut Karakteristik Umur**

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	18 - 28 Tahun	74	22,77%
2	29 - 39 Tahun	108	33,23%
3	40 - 49 Tahun	86	26,46%
4	50 - 59 Tahun	56	17,23%
5	60 - 69 Tahun	1	0,31%
Jumlah		325	100,00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 - 39 tahun sebanyak 108 orang (33,23%)

**B. Jenis Kelamin**

**Tabel 3**  
**Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	256	78,77%
2	Perempuan	69	21,23%
Jumlah		325	100,00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 256 orang (78,77%).

**C. Pendidikan Terakhir**

**Tabel 4**  
**Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sekolah	0	0,00%
2	SD	2	0,62%
3	SMP	13	4,00%
4	SMA	134	41,23%
5	Diploma 1	0	0,00%
6	Diploma 2	1	0,31%
7	Diploma 3	10	3,08%
8	S1	157	48,31%
9	S2	8	2,46%
10	S3	0	0,00%
Jumlah		325	100,00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 157 orang (48,31%).

#### D. Pekerjaan Utama

**Tabel 5**  
**Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	47	14,46%
2	TNI	0	0,00%
3	POLRI	48	14,77%
4	Swasta	57	17,54%
5	Wirausaha	9	2,77%
6	Tenaga Kontrak	0	0,00%
7	Lainnya	164	50,46%
Jumlah		325	100,00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan utamanya adalah Lainnya sebanyak 164 orang (50,46%).

#### E. Pengguna Layanan

**Tabel 6**  
**Responden Menurut Karakteristik Pengguna Layanan**

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	Pidana	102	31,38%
2	Perdata	87	26,77%
3	Hukum / Informasi	121	37,23%
4	Administrasi Umum	12	3,69%
5	e-Court	2	0,62%
6	Inzage	1	0,31%
Jumlah		325	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini adalah Layanan Hukum/Informasi sebanyak 121 orang (37,23%).

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

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 500 orang responden. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Lubuklinggau dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau Triwulan II Tahun 2022 adalah sebesar **99,98** (skala 100) atau **3,99 (4,00)** (skala 1-4), berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 – 100,00 atau 3,5324 – 4,00).

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

Tabel7  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2022

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor		Kategori	Peringkat
		Skala 100	Skala 1-4		
1	Persyaratan	100,00	4,000	Sangat Baik	1
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100,00	4,000	Sangat Baik	1
3	Waktu Pelayanan	99,93	3,997	Sangat Baik	2
4	Biaya/Tarif	100,00	4,000	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100,00	4,000	Sangat Baik	1
6	Kompetensi Pelaksana	99,93	3,997	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	100,00	4,000	Sangat Baik	1
8	Sarana dan Prasarana	100,00	4,000	Sangat Baik	1
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	100,00	4,000	Sangat Baik	1
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>					<b>3,999</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>					<b>99,98</b>

## 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 3.53 s/d 4.00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “persyaratan” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

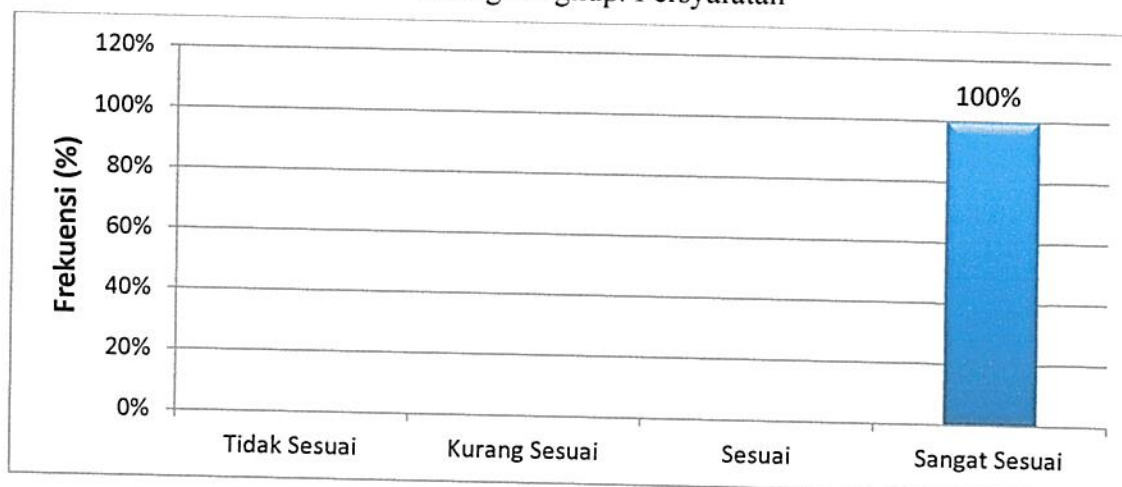
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	-	-
2.	Kurang Sesuai	2	-	-
3.	Sesuai	3	-	-
4.	Sangat Sesuai	4	325	100,00%
Jumlah			325	100%

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

Gambar 1  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Persyaratan



## B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “sistem, mekanisme, dan prosedur” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

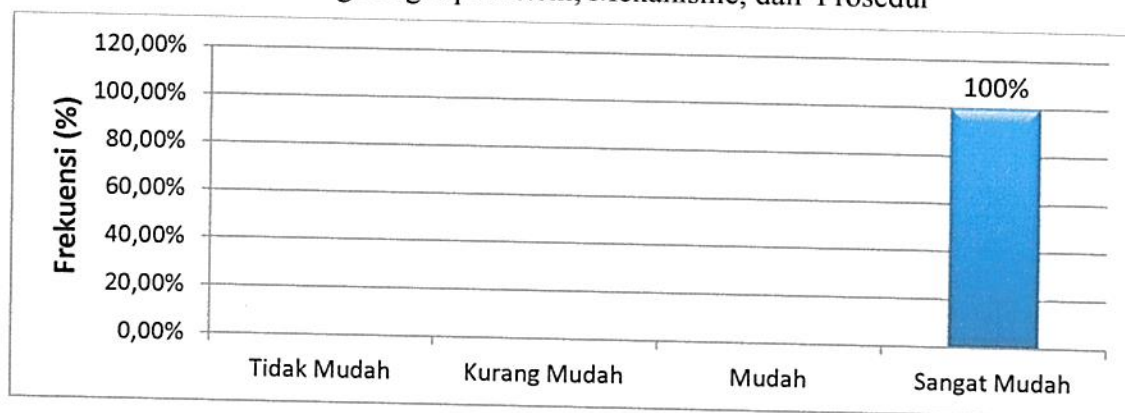
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sistem, mekanisme, dan prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	-	-
2.	Kurang Mudah	2	-	-
3.	Mudah	3	-	-
4.	Sangat Mudah	4	325	100,00%
Jumlah			325	100%

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

Gambar 2  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,997 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “waktu pelayanan” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

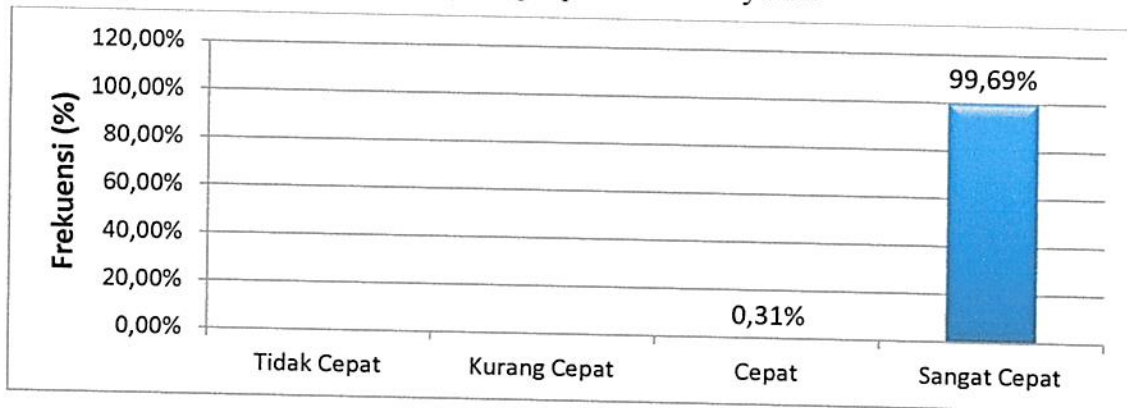
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Cepat	1	-	-
2.	Kurang Cepat	2	-	-
3.	Cepat	3	1	0,31%
4.	Sangat Cepat	4	324	99,69%
Jumlah			325	100%

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

Gambar 3  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
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 rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “biaya/tarif” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

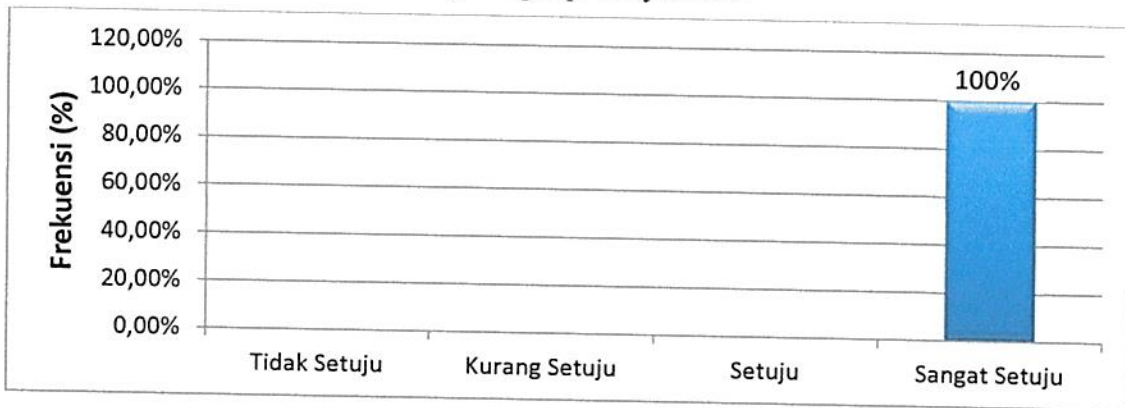
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Setuju	1	-	-
2.	Kurang Setuju	2	-	-
3.	Setuju	3	-	-
4.	Sangat Setuju	4	325	100,00%
Jumlah			325	100%

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

Gambar 4  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
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 rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “produk spesifikasi jenis pelayanan” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

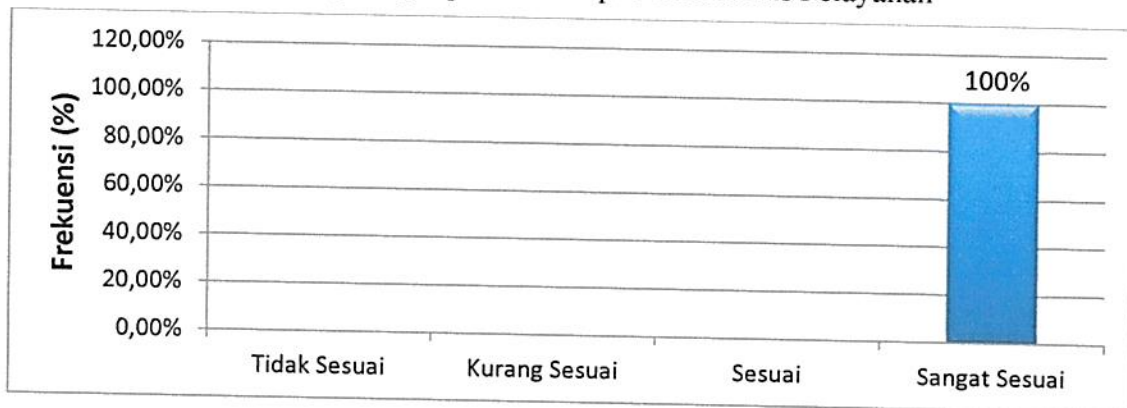
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	-	-
2.	Kurang Sesuai	2	-	-
3.	Sesuai	3	-	-
4.	Sangat Sesuai	4	325	100,00%
Jumlah			325	100%

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

Gambar 5  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
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 rata-rata skor sebesar 3,997 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “kompetensi pelaksana” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

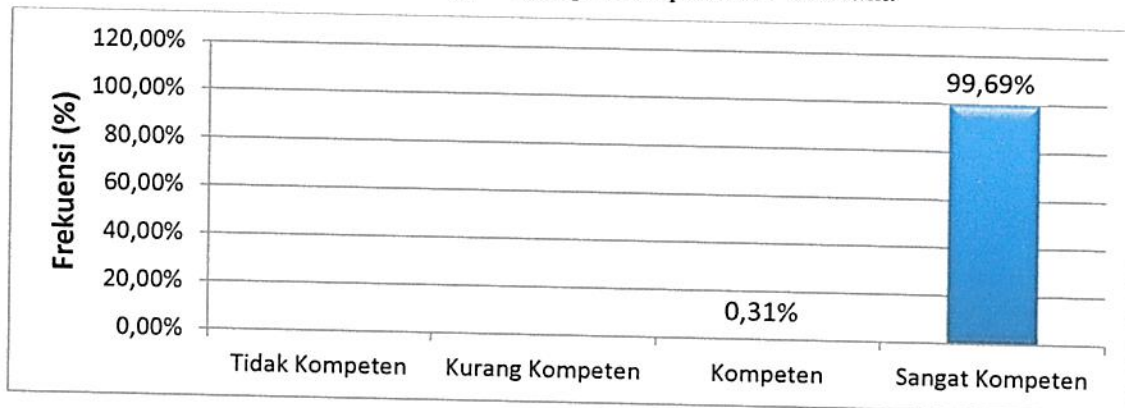
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Kompeten	1	-	-
2.	Kurang Kompeten	2	-	-
3.	Kompeten	3	1	0,31%
4.	Sangat Kompeten	4	324	99,69%
Jumlah			325	100%

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

Gambar 6  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “perilaku pelaksana” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

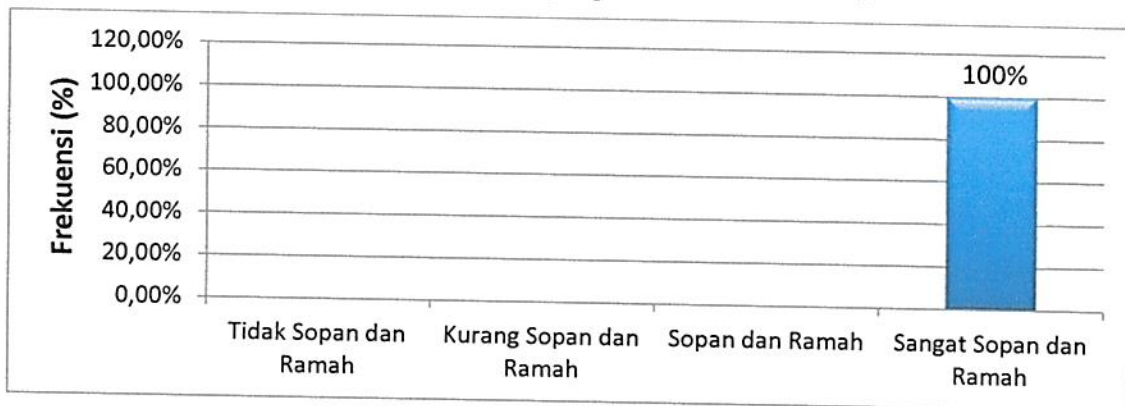
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	-	-
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	-	-
3.	Sopan dan Ramah	3	-	-
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	325	100,00%
Jumlah			325	100%

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

Gambar 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
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, aplikasi) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup **“sarana dan prasarana”** berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

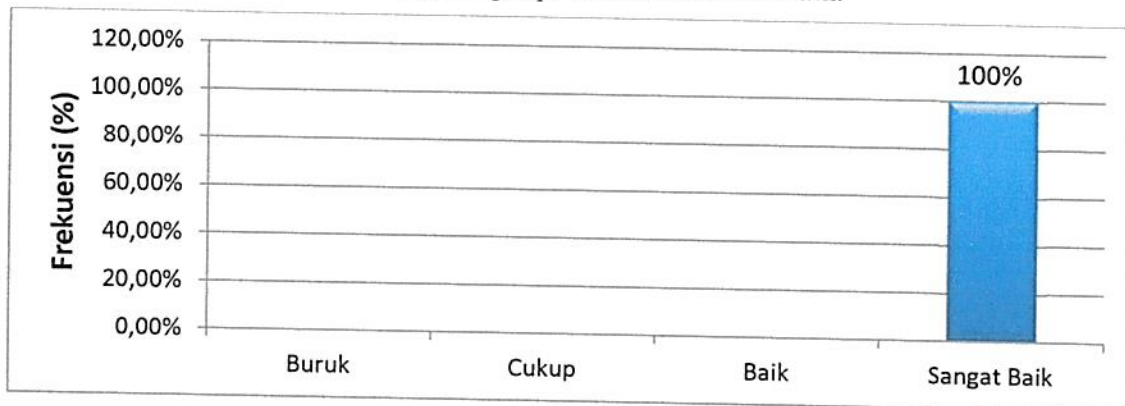
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Buruk	1	-	-
2.	Cukup	2	-	-
3.	Baik	3	-	-
4.	Sangat Baik	4	325	100,00%
Jumlah			325	100%

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

Gambar 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
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 rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,53 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”.

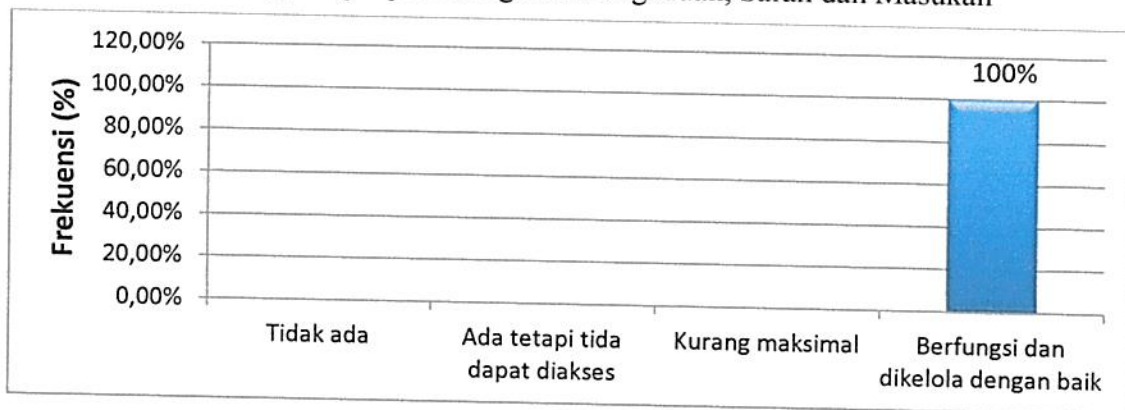
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak ada	1	-	-
2.	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	-	-
3.	Kurang maksimal	3	-	-
4.	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	325	100,00%
Jumlah			325	100%

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

Gambar 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
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 Lubuklingga sebesar **3,999 (4,00) / 99,98%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau berada pada kategori SANGAT BAIK “4,000”.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau berada pada kategori SANGAT BAIK “4,000”
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori SANGAT BAIK “3,998”.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori SANGAT BAIK “4,000”.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori SANGAT BAIK “4,000”.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori SANGAT BAIK “3,998”.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori SANGAT BAIK “4,000”.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori SANGAT BAIK “4,000”.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada kategori SANGAT BAIK “4,000”.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya diperoleh kepuasan responden paling rendah berada pada ruang lingkup “Waktu Pelayanan” dan “Kompetensi Pelaksana”.

## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran pimpinan dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Lubuklinggau, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup yang nilainya masuk kategori unsur terendah yaitu Waktu pelayanan dan Kompetensi Pelaksana.

Hasi survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Lubuklinggau yang pada akhirnya bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

## **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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

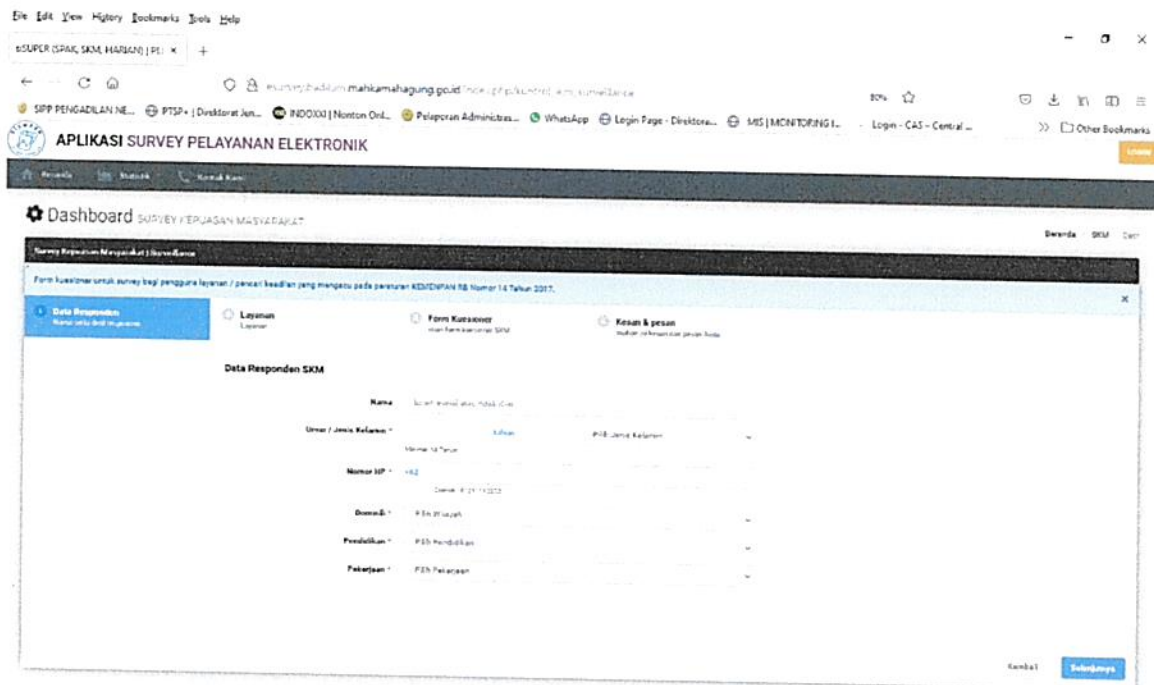
Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

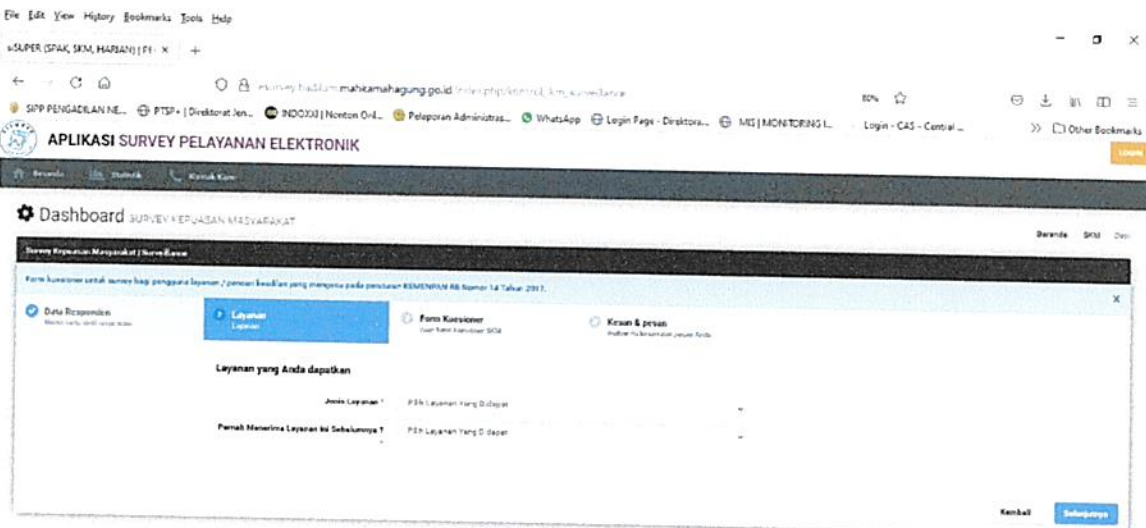
LAMPIRAN-LAMPIRAN

# Daftar Pertanyaan / Kuesioner pada Aplikasi Survei Elektronik (SISUPER)

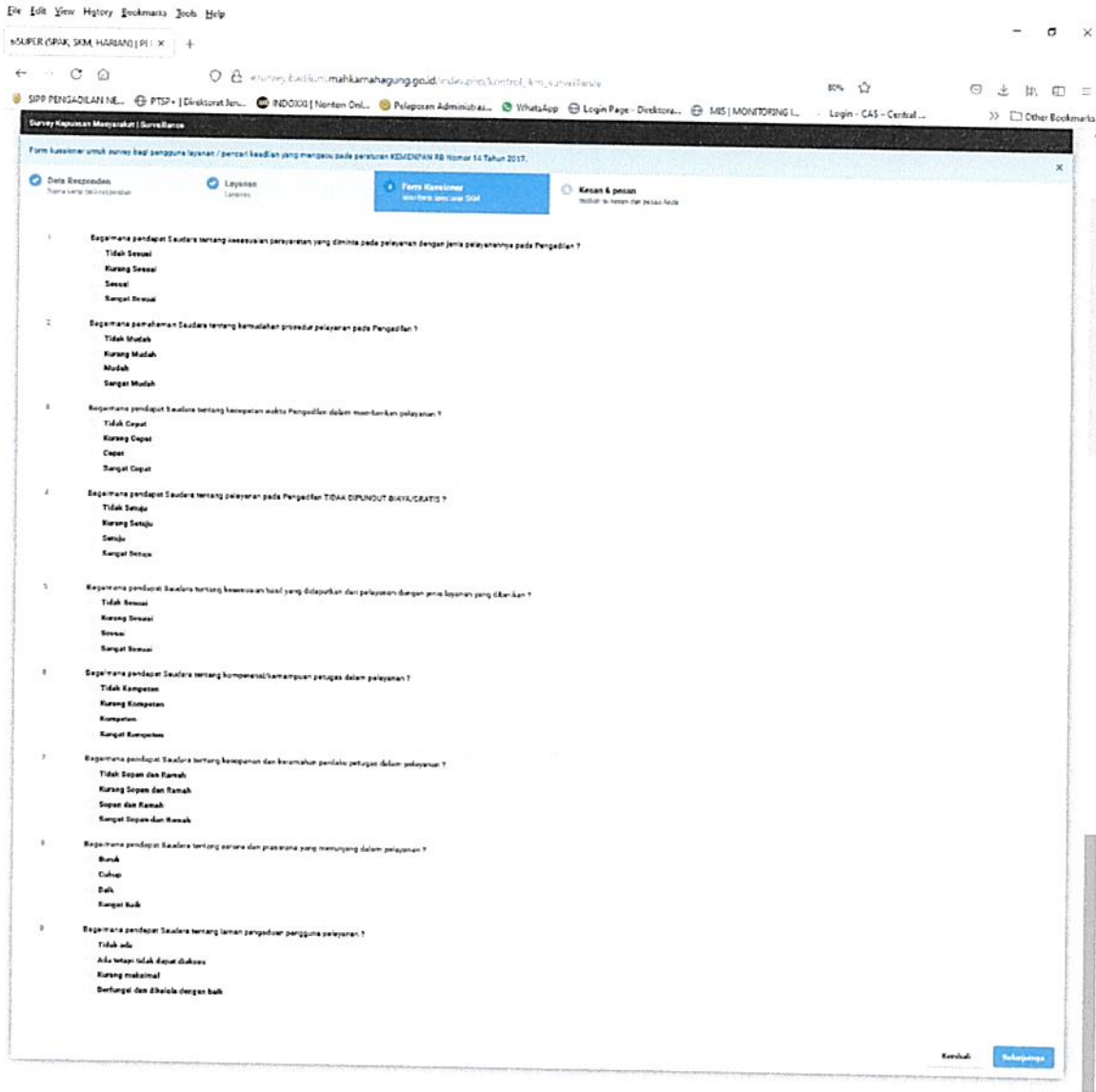
## 1. Data Responden



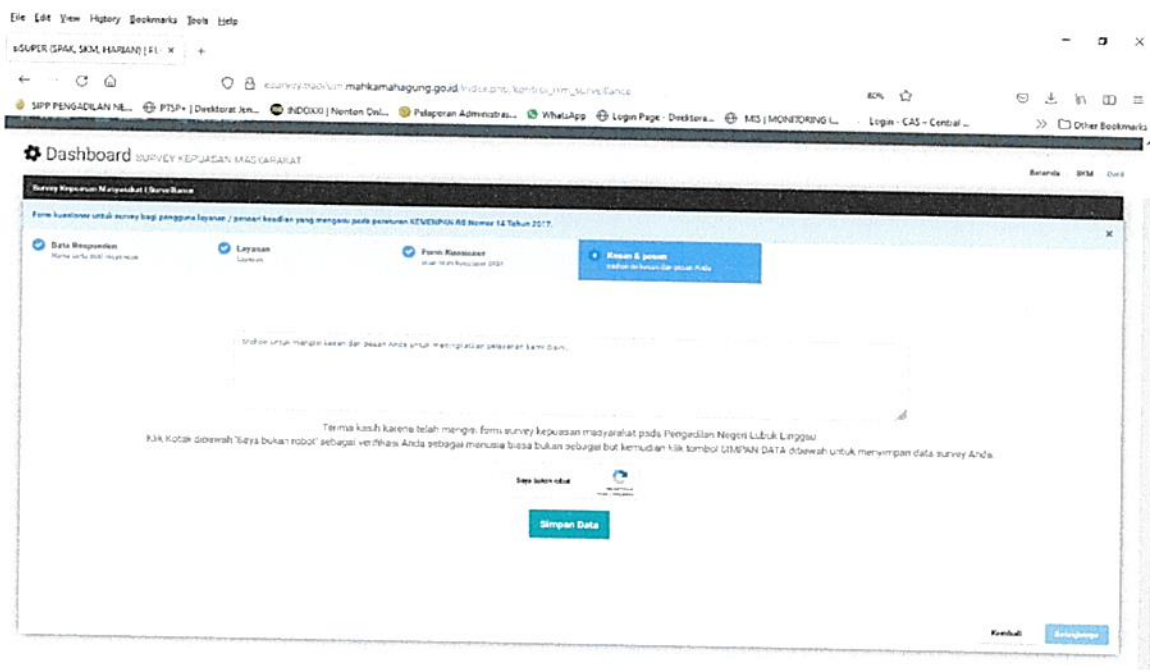
## 2. Layanan yang Digunakan



### 3. Form Kuesioner



### 4. Kesan dan Pesan















318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
$\Sigma$ Nilai / unsur	1300	1300	1299	1300	1300	1299	1300	1300	1300	
NRR / Unsur	4,000	4,000	3,997	4,000	4,000	3,997	4,000	4,000	4,000	
NRR Tertimbang Unsur	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	3,999 *)
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										99,98 **)

Keterangan :

U1 - U9	=	Unsur-unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata-rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
**)	=	Jumlah NRR Tertimbang X 25
NRR per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	=	NRR per unsur x (1/9)
Jumlah Responden	=	100

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

No	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	4,000
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,000
U3	Waktu Penyelesaian	3,997
U4	Biaya/Tarif	4,000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000
U6	Kompetensi Pelaksana	3,997
U7	Perilaku Pelaksana	4,000
U8	Sarana dan Prasarana	4,000
U9	Penanganan Pengduan, Saran dan Masukan	4,000
<b>NILAI IKM</b>		<b>3,999</b>