



# LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2020

**PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS 1B**

**JLN. PANCASILA NO. 12 KOTA GUNUNGSITOLI**

**TELP : 0639 - 21343 FAX : 0639 - 21343**

**WWW. PN-GUNUNGSITOLI.GO.ID**



# PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI

JLN. PANCASILA No. 12 GUNUNGSITOLI – 22814

TELEPON : 21744 – KETUA

21343 – KEPANITERAAN – FAX (0639/21343)

Gunungsitoli, Mei 2020

Nomor : **W2.U12/\_\_\_/HK.01.05/V/2020**  
Lampiran : 1 (satu) set  
Perihal : **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Pengguna Layanan di Pengadilan  
Negeri Gunungsitoli Periode  
November 2019 s/d April 2020**

**Kepada Yth. :**  
**Bapak Direktur Jenderal Badan Peradilan  
Umum**  
**di -**  
Gedung Sekretariat Mahkamah Agung RI  
Lantai 3, 4 dan 5.  
Jalan Jend. Ahmad Yani Kav. 58 Bypass,  
Cempaka Putih Timur Jakarta Pusat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara rutin per-enam bulan sekali di Pengadilan Negeri Gunungsitoli, dengan ini kami mengirimkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Periode November 2019 s/d April 2020, (data terlampir).

Demikian data ini kami kirimkan sebagai laporan dan atas perhatian Bapak diucapkan terimakasih.

**WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI  
GUNUNGSITOLI KELAS I B**

**AGUS KOMARUDIN, S.H.**  
**NIP. 19680829 1996 03 1 003**

**Tembusan:**

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Jakarta
2. Pengadilan Tinggi Sumatera Utara di Medan:

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B (Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017)



## TAHUN 2020

---

# LEMBAR PENGESAHAN

---

## LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B (Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017)

Disahkan di Gunungsitoli  
Mei 2020

Top Management,

AGUS KOMARUDIN, S.H.  
NIP. 19680829 1996 03 1 003

Sekretaris Tim Survei,

Ketua Tim Survei,

Trisman Zandroto  
NIP. 19681229 198903 1 002

Achmadsyah Ade Mury, S.H., M.H.  
NIP. 19790512 200704 1 001

## ***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 Gunungsitoli Kelas IB 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 Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran 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 Gunungsitoli 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 Gunungsitoli Kelas IB dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Gunungsitoli, April 2020

Tim Survei

## *DAFTAR ISI*

	Halaman
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	iv
Bab I   Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan .....	2
C. Sasaran.....	2
D. Prinsip.....	2
E. Pelaksanaan Kerja .....	3
F. Tahapan Pelaksanaan.....	3
G. Target Capaian Survei .....	4
Bab II   Metode Survei .....	5
A. Periode Survei .....	5
B. Metode Survei.....	5
C. Teknik Survei .....	5
D. Variabel Pengukuran SKM.....	5
E. Teknik Analisis Data .....	7
Bab III   Profil Responden .....	11
A. Usia Responden.....	11
B. Jenis Kelamin Responden.....	11
C. Pendidikan Terakhir Responden.....	12
D. Pekerjaan Utama Responden .....	12
Bab IV   Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan .....	14



A.	Persyaratan .....	16
B.	Sistem Mekanisme dan Prosedur.....	18
C.	Waktu Pelayanan .....	20
D.	Biaya/Tarif.....	22
E.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	25
F.	Kompetensi Pelaksana .....	27
G.	Perilaku Pelaksana .....	28
H.	Sarana dan Prasarana .....	31
I.	Penanganan Pengaduan .....	33
Bab V	Kesimpulan dan Rekomendasi.....	36
A.	Kesimpulan.....	36
B.	Saran .....	37

Lampiran

## *BABI*

### *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 massa 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 Gunungsitoli Kelas IB melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### **B. Tujuan**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.

#### **C. Sasaran**

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.

#### **D. Prinsip**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip, sebagai berikut :

1. **Transparan**  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralis

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

**E. Pelaksanaan Kerja**

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB ini dilaksanakan pada Minggu ke-Empat bulan April 2020 sampai Minggu ke-Empat bulan Mei Tahun 2020. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

Tabel 1.  
Jadwal Pelaksanaan Kerja.

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	01 April 2020 s/d 04 April 2020
2	Pengumpulan Data / Survey SKM	06 April 2020 s/d 18 April 2020
3	Pengolahan Data	20 April 2020 s/d 25 April 2020
4	Penyusunan dan Pelaporan	27 April 2020 s/d 30 April 2020

**F. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*, dengan tetap mengikuti arahan pemerintah dalam mencegah dan memutus rantai penyebaran virus corona (covid-19) yaitu pelaksanaan

2. survey selalu disertai penerapan *Social Distance* (Jaga Jarak), memakai masker, dan mencuci tangan baik kepada petugas survei maupun kepada masyarakat yang disurvei.
3. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
5. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
6. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
7. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
8. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
9. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

#### **G. Target Capaian Survei**

Adapun target capaian survei kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB yaitu 85,5 % atau dalam kategori Sangat Baik.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

---

#### **A. Periode Survei**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Gunungsitoli dilakukan setiap 6 (enam) bulanan (semester).

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk layanan publik yang telah diberikan.

#### **B. Metode Survei**

Metode survei ini dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Skala *likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

#### **C. Teknik Survei**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

#### **D. Variabel Pengukuran SKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei 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. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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 telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang 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).

#### E. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB 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 Gunungsitoli Kelas IB ditentukan sebagai berikut :

Pengukuran Skala *Likert*

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari Nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Setiap unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

Tabel 2.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.

Nilai Skor, Mutu dan Kinerja

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	1,00 – 2,5996	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	A	Sangat Baik

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai tertinggi – Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu:

$$\frac{4-1}{4} = 0,75$$

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	25,00- 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76, 60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88, 30	B	Baik
4	88, 31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 4.  
Kategorisasi Nilai Internal Konversi

Nilai interval di atas diperoleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam presentase =

$$\frac{\text{Skor minimum}}{\text{Jenjang}} \times 100\% = \frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$$

2. Untuk skor maksimum dalam presentase =

$$\frac{\text{Skor maksimum}}{\text{Jenjang}} \times 100\% = \frac{4}{4} \times 100\% = 100\%$$

3. Untuk Interval dalam presentase =

$$\text{Skor maksimum} - \text{Skor Minimum} = 100\% - 25\% = 75\%$$

4. Sehingga untuk jenjang interval dalam presentase =

$$\frac{\text{Interval}}{\text{Jenjang}} = \frac{75\%}{4} = 18,75\%$$

Untuk mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur diselesaikan dengan rumus :

$$\text{Nilai Rata-Rata Tertimbang Per unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Nilai Rata-Rata Per Unsur} \times \text{Bobot}}{\text{Rata-Rata Nilai Tertimbang}}$$

Untuk mencari nilai SKM sendiri diselesaikan dengan cara :

$$\text{Nilai SKM} = \text{Total Nilai Rata-Rata Per unsur} \times \text{Nilai Dasar}$$

### BAB III

## PROFIL RESPONDEN

#### A. Usia Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	15 orang	15 %
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	45 orang	45 %
3	40 Tahun s/d 50 Tahun	37 orang	37 %
4	51 Tahun s/d 61Tahun	3 orang	3 %
Jumlah		100 orang	100%

Tabel 5.

Responden Menurut Klasifikasi Umur

*Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah*

Mayoritas responden ini berusia 29 (dua puluh sembilan) tahun sampai dengan 39 (tiga puluh sembilan) tahun dengan jumlah 45 (empat puluh lima) orang dengan persentase 45% (empat puluh lima persen).

#### B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	Laki - Laki	72 orang	72 %
2	Perempuan	28 orang	28 %
Jumlah		100 orang	100 %

Tabel 6.

Responden Menurut Klasifikasi Jenis Kelamin

*Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah*

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 72 (tujuh puluh dua) orang dengan persentase 72% (tujuh puluh dua persen).

### C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	SD	3	3 %
2	SMP/ SLTP	9	9 %
3	SMA / SLTA	35	35 %
4	S1	47	47 %
5	S2	6	6 %
6	S3	0	0 %
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabel 7.

Responden Menurut Klasifikasi Pendidikan

*Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah*

Mayoritas pendidikan terakhir Responden disini adalah SMA/SLTA Sederajat yang berjumlah 35 (tiga puluh lima) orang dengan persentase 35 % (tiga puluh lima persen).

### C. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	PNS	19	19 %
2	TNI	2	2 %
3	POLRI	2	2 %
4	SWASTA	25	25 %
5	WIRUSAHA	3	3 %
6	LAINNYA	49	49 %
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabel 8.

Responden Menurut Klasifikasi Pekerjaan

*Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah*

Mayoritas pekerjaan utama Responden adalah Lainnya yang berjumlah 49 (empat puluh sembilan) orang. Pekerjaan utama dari responden yang masuk dalam kategori lainnya adalah advokat, petani/pekebun dan ibu rumah tangga diikuti dengan Responden yang bekerja sebagai swasta sebanyak 25 (dua puluh lima) orang dengan persentase 25 % (dua puluh lima persen) kemudian Responden yang bekerja sebagai Pegawai PNS yang berjumlah 19 (sembilan belas) orang dengan persentase 19 % (sembilan belas persen). Diurutan keempat Responden yang pekerjaan utamanya sebagai Wirausaha berjumlah 3

(tiga) orang dengan persentase 3 % (tiga persen).

Berdasarkan profil responden yang dipilih untuk mengisi kuisioner, sebanyak 45 % (empat puluh lima persen) berusia antara 29 hingga 39 tahun. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 29 hingga 39 tahun adalah orang-orang yang sudah dewasa secara hukum dan mapan pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuisioner dapat obyektif.

Ditinjau dari tingkat pendidikan, mayoritas responden yakni sebanyak 47 (empat puluh tujuh) orang dengan persentase 47 % (empat puluh tujuh persen) berpendidikan S1, walaupun sebaran tingkat pendidikan responden tidak merata, hal ini dikarenakan tidak adanya Responden yang berpendidikan S3. Keadaan ini menunjukkan bahwa rata-rata responden telah memiliki tingkat pendidikan yang mumpuni, meskipun data Responden dengan tingkat pendidikan S3 masih nihil. Tingkat pendidikan responden juga mempengaruhi dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan.

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sebanyak 100 angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB sebesar **95,70% (sembilan puluh lima koma tujuh puluh persen)** berada pada kategori “**Sangat Baik**” (pada interval 62.51 s/d 81.25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB yang telah ditetapkan sebesar **85 % (delapan puluh lima persen)** Hasil tersebut melampaui target sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 9.  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,74	Sangat Baik	8
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,77	Sangat Baik	7
3.	Waktu Penyelesaian	3,88	Sangat Baik	3
4.	Biaya/Tarif	3,86	Sangat Baik	5
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.80	Sangat Baik	6
6.	Kompetensi Pelaksana	3,89	Sangat Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3.90	Sangat Baik	1
8.	Sarana dan Prasarana	3,74	Sangat Baik	9
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,88	Sangat Baik	4

Pengolahan data diperoleh dengan terlebih dahulu mencari bobot rata-rata nilai tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Rata-Rata Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = \mathbf{0,111}$$

Kemudian untuk memperoleh nilai SKM maka harus dicari Nilai Rata-Rata Tertimbang Per unsur dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata Tertimbang Per unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Nilai Rata-Rata Per unsur X Bobot}}{\text{rata-Rata Nilai Tertimbang}} = \mathbf{0,4}$$

Dengan penjabaran sebagai berikut :

Tabel 10.

Jumlah Nilai, Nilai Rata-Rata (NRR) Per unsur dan Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per unsur Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB

Nilai Per unsur Pelayanan	Nilai Opsi Pilihan Responden				Jumlah Responden	Jumlah Nilai (A+B+C+D)	NRR per-unsur (Jumlah Nilai/jumlah responden)	NRR Tertimbang per unsur (Jumlah Total NRR per-unsur X Bobot Rata-Rata Nilai)
	A	B	C	D				
	1	2	3	4				
U1			78	296	100	374	3,74	0,4
U2			69	308	100	377	3,77	0,4
U3			36	352	100	388	3,88	0,4
U4		2	36	348	100	386	3,86	0,4
U5		4	48	328	100	380	3,80	0,4
U6			33	356	100	389	3,89	0,4
U7			30	390	100	390	3,90	0,4
U8		12	42	320	100	374	3,74	0,4
U9	2	2	12	372	100	388	3,88	0,4
					JUMLAH NRR =		34,46	
					NRR PERUNSUR =		3,828	
					RATA RATA NILAI TERTIMBANG =		0,111	

Setelah nilai rata-rata tertimbang per unsur, maka harus diperoleh nilai dasar. Untuk memudahkan memperoleh nilai SKM antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan Nilai

Dasar 25 (dua puluh lima).

Nilai SKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai SKM} = \text{Total Nilai Rata-Rata Per unsur} \times \text{Nilai Dasar} = 3,828 \times 25 = \mathbf{95,70}$$

Untuk mengetahui nilai dari setiap unsur pelayanan maka dijabarkan sebagai berikut :

#### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,74 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**.

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada bulan Oktober 2019, ruang lingkup “persyaratan” tetap dapat dipertahankan nilainya pada kategori “sangat baik”, yaitu sebagai berikut :

Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2019	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020
3,74	3,74

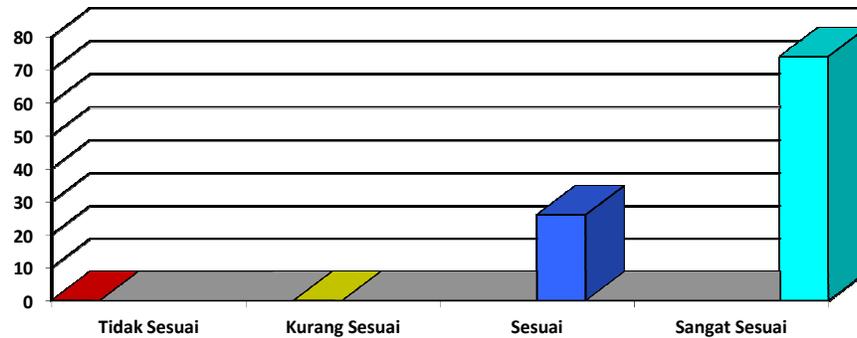
Hal ini menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB tetap selalu mampu mempertahankan nilai prestasi sangat baik, sehingga survei yang dilakukan dalam kurun waktu enam bulan ini memperoleh hasil yang sangat baik, yaitu 3,74 sama dengan hasil survei sebelumnya.

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

Tabel 11. Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0 %
2.	Kurang sesuai	2	0	0 %
3.	Sesuai	3	26	26 %
4.	Sangat sesuai	4	74	74 %
Jumlah			100	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 1. Diagram Ruang Lingkup Persyaratan



Gambar 2. Brosur Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB

Hasil olah data mengenai unsur persyaratan menunjukkan hasil skor rata-rata 3,74 atau “sangat baik”. Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB telah menunjukkan transparansinya sebagai Lembaga Negara yang akuntabel, salah satunya yakni dengan menyediakan brosur yang memuat persyaratan yang disediakan di meja Pelayanan Terpadu Pengadilan. Brosur ini dapat diambil untuk diketahui oleh masyarakat secara gratis.

## B Sistem Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,77** berada pada interval skor **3,53 - 4,00 kategori "sangat baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori **sangat baik**.

Dibandingkan dengan hasil survei pada Oktober 2019, ruang lingkup "prosedur" pada survei April 2020 tetap dapat dipertahankan pada kategori "Sangat Baik", berikut data perbandingannya :

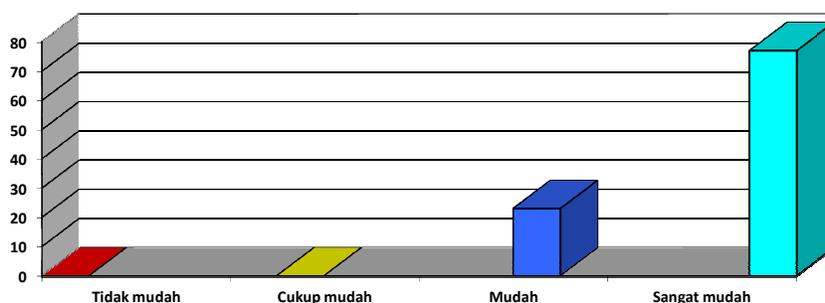
Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2019	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020
3,77	3,77

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

Tabel 12. Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0 %
2.	Kurang Mudah	2	0	0 %
3.	Mudah	3	23	23 %
4.	Sangat Mudah	4	77	77 %
Jumlah			100	100 %

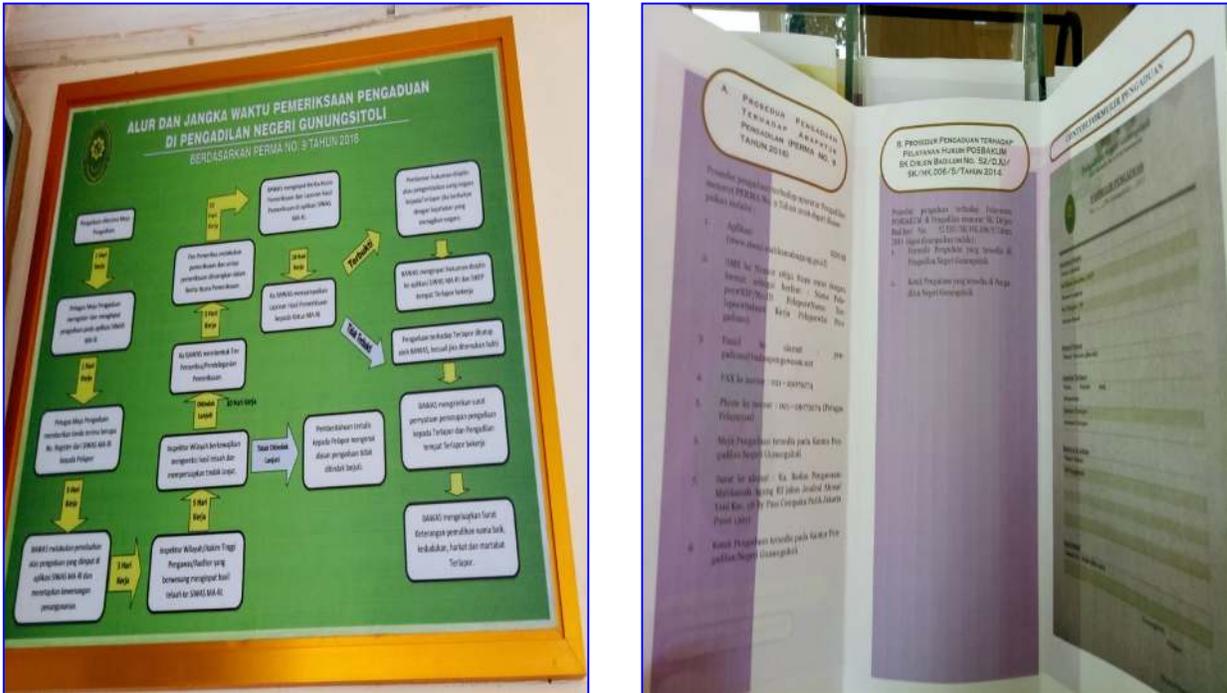
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



### Jawaban Responden

Gambar 3. Diagram Ruang Lingkup Prosedur





Gambar 4. Media Informasi yang Menunjukkan Prosedur Perkara dan Pengaduan

Bahwa setiap masyarakat yang berkepentingan baik itu pencari keadilan maupun *stakeholders* seperti kejaksaan dan kepolisian diberi kemudahan informasi dengan menyediakan papan-papan informasi mengenai prosedur dan pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB, seperti : Bagan Alur Prosedur Perkara Tingkat Pertama, Bagan Alur Perkara Pidana Anak, Alur Penanganan Pengaduan sesuai Perma Nomor 9 Tahun 2016, Prosedur Penanganan Gugatan Sederhana.

### 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 **3,88** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **sangat baik**.

Dibandingkan dengan hasil survei pada Oktober 2019, hasil survei kali ini pada ruang lingkup “waktu penyelesaian” juga tetap dapat dipertahankan pada peringkat peringkat 3 (tiga).

Berikut perbandingan skor yang diperoleh :

Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2019	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020
3,88	3,88

Hasil survei ini menunjukkan, bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB senantiasa mempertahankan kualitas pelayanannya. Jika pada survei yang dilaksanakan pada Oktober 2019 waktu pelayanan memperoleh skor yang 3,88 yang termasuk pada kategori Sangat Baik. Pada survei kali ini mengalami progres yang Sangat Baik juga.

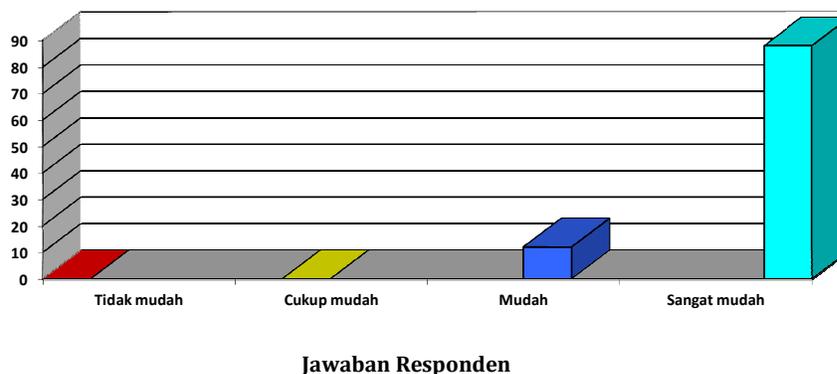
Ditinjau dari hasil survei sebelumnya, banyak sekali masyarakat yang mengeluh mengenai pelaksanaan jadwal sidang yang kadang tidak tepat waktu. Mengenai masalah tersebut, Wakil Ketua Pengadilan bersama Tim Survei Kepuasan Masyarakat Periode April 2020 telah melakukan rapat tinjauan untuk mencari solusi atas nilai survei yang kurang memuaskan. Dimana sebagai tindak lanjut penanganan masalah jadwal sidang yang kadang tidak tepat waktu tersebut, disepakati dengan Pihak Kejaksaan dan Kepolisian untuk dapat hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal sidang yang telah ditetapkan. Berkat koordinasi dan kerjasama yang baik dari seluruh aparaturnya penegak hukum, advokat dan masyarakat maka permasalahan ini dapat diatasi, dan sejak Maret 2020 jadwal sidang di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB telah dilaksanakan dengan tertib. Jadwal sidang perkara perdata dimulai sejak pukul 09.00 dan dilanjutkan dengan sidang perkara pidana, dan tidak ada lagi sidang yang dilakukan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB lewat dari pukul 18.00 WIB. Berdasarkan hasil survei ini dapat kita lihat bahwa waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB mengalami perubahan yang signifikan kearah yang lebih baik.

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

Tabel 13. Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0 %
2.	Kurang Mudah	2	0	0 %
3.	Mudah	3	12	12 %
4.	Sangat Mudah	4	88	88 %
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 5. Diagram Ruang Lingkup Waktu Pelayanan



Gambar 6. Monitor Jadwal Persidangan Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB

#### D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan PP No 5 Tahun 2019 tentang tarif PNBK Kepaniteraan Hukum. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,86** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori **sangat baik**.

Dilihat dari hasil survei pada Oktober 2019, ruang lingkup “biaya/tarif” pada survei kali ini menunjukkan tetap mempertahankan rata-rata skor 3,86 dengan kategori **“sangat baik”**. Hal

ini tentu menunjukkan sangat baiknya pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB setiap harinya.

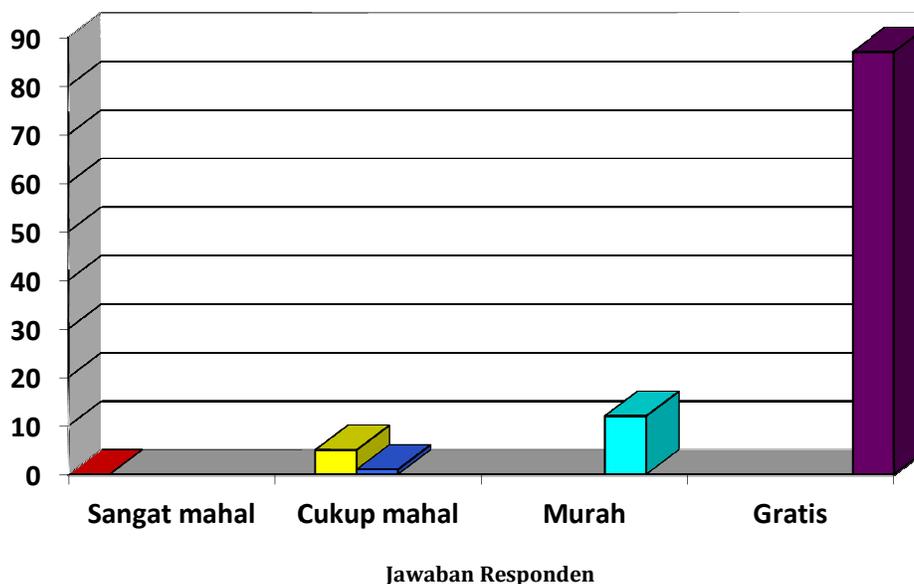
Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2019	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020
3,86	3,86

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

Tabel 14. Ruang Lingkup Biaya/ Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat mahal	1	0	0 %
2.	Cukup mahal	2	1	1 %
3.	Murah	3	12	12 %
4.	Gratis	4	87	87 %
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 7. Diagram Ruang Lingkup Biaya/Tarif

Gambar 8. Papan Informasi mengenai Biaya Perkara di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB

Mayoritas dari Responden menjawab gratis atas pelayanan yang diberikan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB. Ini benar-benar diterapkan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB, contohnya yaitu dalam proses perolehan surat keterangan tidak dipidana dan dicabut hak pilihnya. Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB tidak melakukan pungutan biaya apapun atas pelayanan tersebut, demikian pula untuk pelayanan salinan putusan, biaya pendaftaran perkara perdata dan lainnya dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tarif Penetapan Biaya Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) Kepaniteraan Hukum untuk Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Dibawahnya. Keadaan ini menunjukkan bahwa aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB benar-benar melakukan pelayanan prima dengan sepenuh hati.

Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB telah berupaya optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, termasuk mengenai biaya atau tarif yang dikenakan kepada setiap pihak yang akan berperkara di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB, khususnya perkara perdata. Hal ini terpenuhi dimana Pimpinan Pengadilan Negeri

Gunungsitoli Kelas IB telah mengadakan rapat bersama dengan Pimpinan Pengadilan Agama Gunungsitoli untuk menetapkan SK Bersama tentang “Biaya Perkara Perdata” di kepulauan Nias yang merupakan wilayah hukum Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB dan Pengadilan Agama di Gunungsitoli. Penetapan Biaya Perkara ini juga ditetapkan berdasarkan radius wilayah tersebut ke Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.

Mengenai unsur ini, masyarakat telah menilai Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB masuk dalam kategori sangat baik, mayoritas masyarakat menilai bahwa pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB sangatlah wajar hal ini dibuktikan dengan mayoritas masyarakat menilai banyak pelayanan yang gratis (tidak dipungut biaya) seperti pelayanan surat keterangan. Sebagian lainnya masyarakat juga menilai pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB murah. Hal ini membuktikan bahwa seluruh aparaturnya Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB telah menerapkan biaya perkara dan biaya PNBPN lainnya sesuai dengan tarif yang ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan ini, dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB telah menerapkan asas peradilan yakni : cepat, biaya murah dan transparan.

#### **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 **3,80** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada Oktober 2019, ruang lingkup “produk spesifikasi jenis pelayanan” ini menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB tetap berbenah mempertahankan nilai skor yang sangat baik yaitu 3,80 dan dengan kategori “**sangat baik**”.

<b>Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2019</b>	<b>Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020</b>
3,80	3,80

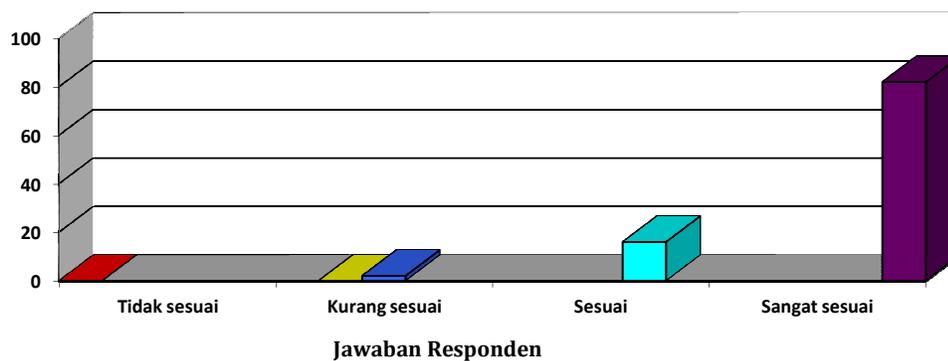
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang

lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0 %
2.	Kurang sesuai	2	2	2 %
3.	Sesuai	3	16	16 %
4.	Sangat sesuai	4	82	82 %
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100 %</b>

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



Gambar 9. Diagram Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 10. Spesifikasi Jenis Pelayanan Proses Sidang dan Permohonan Informasi berupa Salinan Putusan

## 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 **3,89** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **sangat baik**.

Berdasarkan hasil survei pada Oktober 2019, ruang lingkup “kompetensi pelaksana” juga tetap dipertahankan pada skor yang sangat baik yaitu **3,89** dan kategori “**sangat baik**”.

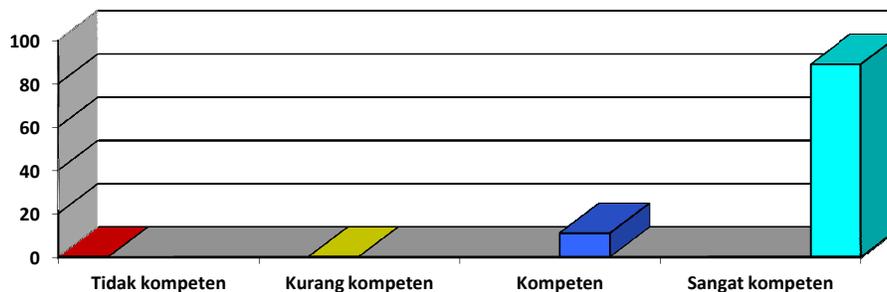
Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2019	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020
3,89	3,89

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

Tabel 16. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak kompeten	1	0	0 %
2.	Kurang kompeten	2	0	0 %
3.	Kompeten	3	11	11 %
4.	Sangat kompeten	4	89	89 %
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100 %</b>

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



*Jawaban Responden*

Gambar 11. Diagram Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksanaan

**DAFTAR URUT KEPANGKATAN PEGAWAI NEGERI SIPIL  
UNIT PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI TAHUN APRIL 2020**

No	NAMA	RIP	PANGKAT		JABATAN		MASA NEGERA		LATIHAN JABATAN		JABATAN		PENDIDIKAN		USTA	JENIS HELA MIN	KETERANGAN	
			GOLK	TMT	NAMA	TMT	THN	BLN	THN	BLN	NAMA	BLN	JML	NAMA			LULUS	TRT
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	ANDI KOTAKALAN, S.P.	198002010001000	15,75	01-04-2016	HAKIM	19-05-2020	20	01	06-01-2009	1999		UNSW PADJADJARAN	1994	SI	29-08-1998	L	01-03-2021	01-04-2021
2	AMBAGA HEMBRING, S.H.	197001010001000	11,00	01-06-2018	PANITIA	08-03-2018	31	06	01-01-2017	1997		UNSW JAMBE	1993	SI	15-01-1999	L	01-01-2020	01-08-2020
3	TRISNO NIRMALAN, S.H.	197003010001000	11,00	01-04-2018	HAKIM	15-03-2017	36	09	01-01-2017	2008		UNSW Negeri	2002	SI	02-01-1979	L	01-01-2020	01-06-2021
4	MURTI MARDI HAJAR, S.H.	197001160001000	11,00	01-04-2017	HAKIM	14-01-2014	31	07	01-01-2017	2008		UNSW JERAMBAH	2002	SI	18-11-1979	L	01-03-2021	01-06-2021
5	ANANTYAN, S.H.	197007200001000	11,00	01-03-2018	PANITIA MEDIA	01-12-2016	36	08	01-01-2017	2013		UMH	2004	SI	12-07-1979	L	01-01-2021	01-01-2021
6	RIKHO SUNTO ALI MUBRI, S.H.	197001010001000	11,00	01-01-2018	HAKIM	01-11-2014	31	05	01-01-2017	2008		UNSW PROF. DR. SOEMARNO	2009	SI	11-02-1979	L	01-01-2021	01-01-2021
7	RIKHO HILIPPOVICIANTY, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	HAKIM	15-11-2014	31	06	01-01-2017	2008		UNSW Negeri	2005	SI	01-02-1981	L	01-03-2021	01-04-2021
8	LEFRIANSYAH YUSUF, S.H.	197701010001000	11,00	01-01-2018	HAKIM	14-08-2015	31	04	01-01-2017	2009		UNSW PADJADJARAN	2005	SI	06-09-1977	L	01-05-2021	01-01-2021
9	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	197001010001000	11,00	01-01-2017	BERKAS HUKUM	07-12-2014	29	07	01-01-2017	2014		UNSW ZEMALINGEN	2012	SI	26-01-1977	L	01-06-2021	01-01-2021
10	RIKHO SUNTO SIALA, S.P.	198001010001000	11,00	01-01-2017	HAKIM	06-12-2015	31	05	01-01-2017	2005		UNSW STEREMAS	2001	SI	31-01-1984	P	01-06-2021	01-01-2021
11	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	197001010001000	11,00	01-01-2018	HAKIM	30-12-2013	35	09	01-01-2017	2011		UNSW STEREMAS	2006	SI	08-11-1981	L	01-12-2021	01-01-2021
12	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	HAKIM	03-12-2013	30	08	01-01-2017	2017		UNSW	2008	SI	09-03-1986	L	01-12-2021	01-01-2021
13	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	HAKIM	15-01-2016	30	09	01-01-2017	2012		UNSW STEREMAS	2009	SI	27-01-1981	L	01-01-2021	01-01-2021
14	CHANDRA SULTAN, S.H.	197001010001000	11,00	01-01-2018	HAKIM	20-05-2015	30	09	01-01-2017	2012		UNSW STEREMAS	2002	SI	11-10-1979	L	01-01-2021	01-01-2021
15	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	197001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	01-12-2016	31	06	01-01-2017	2008		SMA	1988	SMA	25-11-1968	L	01-01-2021	01-01-2021
16	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	01-12-2016	31	06	01-01-2017	2017		UNSW BANGUN	2011	SI	27-07-1981	L	01-05-2021	01-01-2021
17	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	29-08-2013	31	06	01-01-2017	2017		UNSW BANGUN	2011	SI	12-05-1986	L	01-05-2021	01-01-2021
18	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	11-08-2014	31	06	01-01-2017	2017		UNSW BANGUN	2011	SI	12-05-1986	L	01-05-2021	01-01-2021
19	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	30-06-2014	31	06	01-01-2017	2014		UNSW BANGUN	2012	SI	09-03-1981	L	01-05-2021	01-01-2021
20	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	27-09-2014	30	08	01-01-2017	2014		UNSW BANGUN	2012	SI	09-03-1981	L	01-05-2021	01-01-2021
21	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	27-09-2014	30	08	01-01-2017	2014		UNSW BANGUN	2012	SI	09-03-1981	L	01-05-2021	01-01-2021
22	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	27-09-2014	30	08	01-01-2017	2014		UNSW BANGUN	2012	SI	09-03-1981	L	01-05-2021	01-01-2021
23	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	27-09-2014	30	08	01-01-2017	2014		UNSW BANGUN	2012	SI	09-03-1981	L	01-05-2021	01-01-2021
24	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	27-09-2014	30	08	01-01-2017	2014		UNSW BANGUN	2012	SI	09-03-1981	L	01-05-2021	01-01-2021
25	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	27-09-2014	30	08	01-01-2017	2014		UNSW BANGUN	2012	SI	09-03-1981	L	01-05-2021	01-01-2021
26	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	27-09-2014	30	08	01-01-2017	2014		UNSW BANGUN	2012	SI	09-03-1981	L	01-05-2021	01-01-2021
27	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	27-09-2014	30	08	01-01-2017	2014		UNSW BANGUN	2012	SI	09-03-1981	L	01-05-2021	01-01-2021
28	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	27-09-2014	30	08	01-01-2017	2014		UNSW BANGUN	2012	SI	09-03-1981	L	01-05-2021	01-01-2021
29	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	27-09-2014	30	08	01-01-2017	2014		UNSW BANGUN	2012	SI	09-03-1981	L	01-05-2021	01-01-2021
30	RIKHO SUNTO HAJAR, S.H.	198001010001000	11,00	01-01-2018	PANITIA MEDIA	27-09-2014	30	08	01-01-2017	2014		UNSW BANGUN	2012	SI	09-03-1981	L	01-05-2021	01-01-2021

Gambar 12. Daftar Urutan Kepangkatan Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB

Pengadilan Negeri Gunungsitoli memiliki 20 (dua puluh ) orang Aparatur Sipil Negara dan 6 (enam) orang Hakim, ditambah dengan 9 (sembilan) orang tenaga honorer. Berdasarkan Data Urutan Kepangkatan (DUK) dan Daftar Honorer Pengadilan Negeri Gunungsitoli terlihat bahwa Aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB yang memiliki tingkat pendidikan terakhir Magister ada 1 (satu) orang, Sarjana 21 (dua puluh satu) orang, Diploma III ada 2 (dua) sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA ada 11 (sebelas) orang. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB memiliki tingkat pendidikan terakhir sarjana. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB memiliki kualitas pendidikan yang baik untuk memberikan pelayanan yang prima kepada setiap pencari keadilan ataupun stakeholders Pengadilan seperti Kejaksaan dan Kepolisian.

**G. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,90** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup

perilaku pelaksana berada pada kategori **sangat baik**.

Perbandingan hasil survei kali ini dengan hasil survei pada Oktober 2019 yaitu, ruang lingkup “perilaku pelaksana” mampu dipertahankan pada kategori “Sangat Baik” yaitu pada point **3,90**.

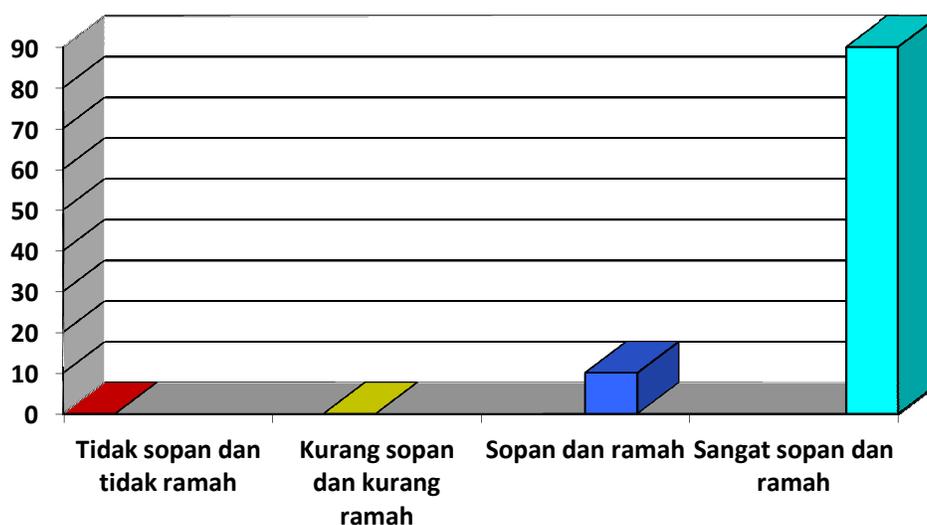
Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2019	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020
3,90	3,90

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

Tabel 17. Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sopan dan tidak ramah	1	0	0 %
2.	Kurang sopan dan kurang ramah	2	0	0 %
3.	Sopan dan ramah	3	10	10 %
4.	Sangat sopan dan ramah	4	90	90 %
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100 %</b>

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



#### Jawaban Responden

Gambar 13. Diagram Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



Gambar 14. Poster, Poster Role Model dan Pamflet

Di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB telah disosialisasikan kepada seluruh aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB untuk selalu membudayakan 3S dan 5R dalam bekerja. 3S sendiri merupakan akronim dari Senyum, Salam dan Sapa. Sedangkan 5R akronim dari Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin. Budaya 3S dan 5R ini sendiri telah tercermin dalam setiap pribadi aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap masyarakat.

Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB juga telah menetapkan role model atau hakim / pegawai teladan yang dipilih setiap enam bulan sekali dalam setahun. Pemilihan role model ini dipilih berdasarkan penilaian dari Tim Pemilihan Role Model Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB. Pemilihan role model ini bertujuan untuk memotivasi setiap hakim / pegawai dalam bekerja, karena Wakil Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB memberikan reward atau hadiah kepada setiap pegawai yang terpilih.

## H. Sarana dan Prasarana

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,74** berada pada interval skor **3, 53 - 4,00** kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori **sangat baik**.

Perbandingan hasil survei kali ini dengan hasil survei pada Oktober 2019 yaitu, ruang lingkup “sarana dan prasarana” berhasil dipertahankan pada kategori “**Sangat Baik**” dengan point **3,74**.

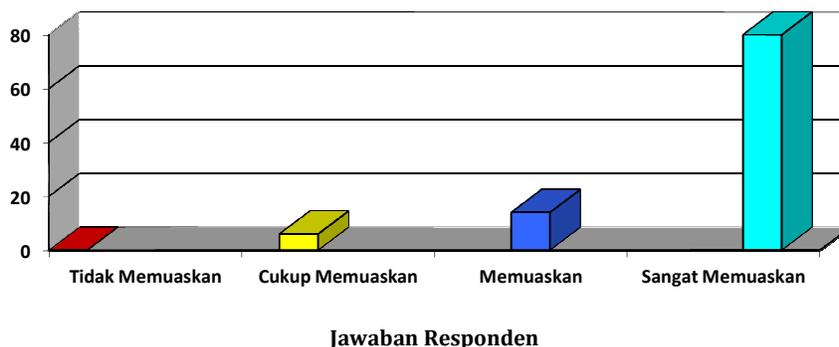
Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2019	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020
3,74	3,74

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

Tabel 18. Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	0	0 %
2.	Cukup	2	6	6 %
3.	Baik	3	14	14 %
4.	Sangat Baik	4	80	80 %
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100 %</b>

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



Gambar 15. Diagram Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana



Gambar 16. Sarana dan Prasarana Bersama Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB

Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah membuat Maklumat Pelayanan dan Komitmen Bersama dan telah ditandatangani oleh seluruh warga Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB, baik Pejabat Struktural, Pejabat Fungsional dan Pegawai. Maklumat Pelayanan dan Komitmen Bersama ini merupakan janji tertulis atau pernyataan kesanggupan seluruh aparatur Pengadilan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa penilaian masyarakat terhadap Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB sangat baik, ini menandakan bahwa setiap aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah berupaya untuk menepati janji pelayanan yang telah disepakati bersama.

#### I. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,88** % berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **sangat baik**.

Berdasarkan hasil survei pada Oktober 2019, ruang lingkup "penanganan pengaduan" juga tetap dipertahankan pada kategori "Sangat Baik" dan dengan point **3,88**.

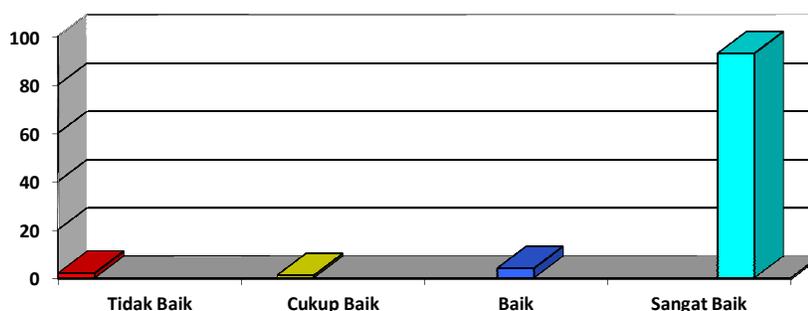
Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2019	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020
3,88	<b>3,88</b>

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

Tabel 19. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak ada	1	2	1 %
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	1	2 %
3.	Berfungsi tapi kurang maksimal	3	4	4 %
4.	Dikelola dengan baik	4	93	93 %
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100 %</b>

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



#### Jawaban Responden

Gambar 17. Diagram Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 18. Banner Media Layanan Pengaduan dan Formulir Pengaduan Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB

Hasil survei pada periode ini menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB dalam hal penanganan pengaduan dan saran dalam kategori **“Sangat Baik”**. Hal ini sejalan dengan

keadaan yang sebenarnya, bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB sangat terbuka terhadap siapa saja yang berkeinginan untuk melaporkan atau membuat pengaduan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB. Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB telah menyediakan kotak pengaduan dan saran serta meja pengaduan yang terletak di meja pelayanan terpadu dengan seorang petugas yang siap untuk melayani setiap masyarakat yang ingin melaporkan aparatur pengadilan maupun pihak POSBAKUM Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

---

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB sebesar **95,70** dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Biaya / Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan dan terakhir Sarana dan Prasarana.

**B. Saran**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Sarana dan Prasarana, Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur**. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik namun pada peringkat terendah hingga ketiga terendah.

**RUJUKAN :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

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

# LAMPIRAN 1

KUESIONER SKM DAN SK

PEMBENTUKAN TIM SURVEI IKM



Nomor Kuesioner : .....(diisi oleh Petugas)

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS IB

Tanggal Survei :

Jam survei :  08-00 WIB – 12.00 WIB  
 13.00 WIB – 17.00 WIB

### I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  Swasta  Wirausaha  
 Lainnya ..... (sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Nilai  1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten.	Nilai  1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB ?</b> a. Tidak mudah (Sulit) b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah.	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</b> a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</b> a. Tidak cepat (lambat) b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat.	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB?</b> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif yang diberikan dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB ?</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB ?</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi tapi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	<i>Form ini sesuai dengan Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</i>	



## PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

SURAT KEPUTUSAN WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

NOMOR : 41 /WKPN/SK/KP.04.10/4/2020

### T E N T A N G

PEMBENTUKAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PADA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

- Merimbang :
- Bahwa untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B dipandang perlu untuk melakukan survey.
  - Bahwa dalam rangka pelaksanaan akreditasi penjamin mutu peradilan umum serta mendukung reformasi birokrasi Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI meminta kepada seluruh Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri di Indonesia untuk melaksanakan survey indeks kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan.
- Mengingat :
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintah;
  - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 ;
  - Peraturan Komisi Informasi No. 1 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 ;
  - Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung RI NO. 215/KMA/SK/XI/2007 tentang Patanjuk Pelaksanaan Pedoman Perilaku Hakim ;
  - Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI No. 122/KMA/SK/VIII/2013 tentang Kode etik dan pedoman perilaku Panitera dan Juru Sita.
  - Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI No. 076/KMA/SK/V/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan.
  - Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI bidang non yudisial No. 01/WKMA-NY/SK/II/2009 tentang Pedoman Pelayanan informasi pada Mahkamah Agung RI .
  - Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman survey kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B
- Kesatu : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B Nomor : 84/KPWSK/KP.04.10/11/2019 tertanggal 01 November 2019 tentang Pembentukan Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I b
- Kedua : Menunjuk yang namanya tersebut pada lajur 2 (dua) dalam lampiran surat keputusan ini, sebagai tim survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli.
- Ketiga : kepada yang ditunjuk sebagai tim survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam lampiran surat keputusan ini agar melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab .
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Petikan penetapan ini diberikan kepada yang bersangkutan /berkepentingan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh rasa tanggungjawab.

Ditetapkan di : Gunungsitoli

Pada tanggal : 01 April 2020

Wakil Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B:

  
AGUS KOMARUDIN, SH  
NIP. 196808291996031003

Daftar Lampiran Surat Keputusan Wakil Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli  
Nomor : 41 /WKPN/SK/KP.04.10/4/2020  
Tanggal : 01 April 2020.

**TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PADA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B**

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	Achmadsyah Ade Mury, SH, MH	Hakim	Ketua
2	Triaman Zandoto	Panitera Muda Hukum	Sekretaris
3	Arlimen Kristian Lase, SH	Panitera Pengganti	Anggota
4	Alection E.M. Gulo, S.Kom	Staf Umum dan Keuangan	Anggota
5	Efraisin Sori Sefiawan, A.Md	Staf PTIP	Anggota

Ditetapkan di : Gunungsitoli  
Pada tanggal : 01 April 2020  
Wakil Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B;



AGUS KOMARUDIN, SH  
NIP 196808291996031003

# LAMPIRAN 2

## DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI





SKM Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB



SKM Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB



SKM Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB

