



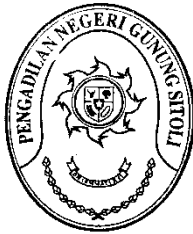
# PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS IB



## LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TRIWULAN I JANUARI S.D MARET 2022



[WWW.PN-GUNUNGSITOLI.GO.ID](http://WWW.PN-GUNUNGSITOLI.GO.ID)



**PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI**  
**JLN. PANCASILA No. 12 GUNUNGSITOLI – 22814**  
**TELEPON : (0639) 21344 – FAX (0639/21343)**  
**Email: [info@gunungsitoli.go.id](mailto:info@gunungsitoli.go.id)**  
**Website: [www.pn.gunungsitoli.go.id](http://www.pn.gunungsitoli.go.id)**

Gunungsitoli, 31 Maret 2022

Nomor : **W2.U12/\_\_\_\_ HK.01.5/III/2022**  
Lampiran : 1 (satu) set  
Perihal : **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Periode Januari 2022 s/d Maret 2022**

**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-tiga bulan sekali di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB, dengan ini kami mengirimkan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Periode Januari 2022 s/d Maret 2022 (data terlampir).

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

KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

**AGUS KOMARUDIN, S.H.**  
NRP. 198008291996031003

**Tembusan:**

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Jakarta
2. Pengadilan Tinggi Sumatera Utara di Medan;
3. Arsip (Kepaniteraan Muda Hukum Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B

**LAPORAN  
TRIWULAN I**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B**

**(Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017)**



**TAHUN  
2022**

---

**LEMBAR PENGESAHAN**

---

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B  
(Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017)**

Disahkan di Gunungsitoli  
31 Maret 2022

Top Management,

  
**AGUS KOMARUDIN, S.II.**  
NIP. 196808291996031003

Sekretaris Tim Survei,

  
**Trisman Zandroto**  
NIP. 196812291989031002

Ketua Tim Survei,

  
**Achmadsyah Ade Mury, S.H., M.H.**  
NIP. 197905122007041001

## 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 menayakan 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, 31 Maret 2022

Tim Survei

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
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 Survey.....	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 .....	10
A. Usia Responden.....	10
B. Jenis Kelamin Responden.....	10
C. Pendidikan Terakhir Responden.....	11
D. Pekerjaan Utama Responden.....	11
Bab IV    HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.....	12
A. Persyaratan.....	14
B. Prosedur.....	15
C. Waktu Pelayanan.....	16
D. Biaya/Tarif.....	18
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	19
F. Kompetensi Pelaksana .....	21
G. Perilaku Pelaksana.....	22
H. Sarana dan Prasarana .....	24
I. Penanganan Pengaduan.....	26
Bab V    KESIMPULAN DAN SARAN .....	28
A. Kesimpulan .....	28
B. Saran .....	29
LAMPIRAN	

# 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 aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan 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 I B.

## **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 terakhir bulan Maret 2022. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 1.  
Jadwal Pelaksanaan Kerja

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	31 Maret 2022
2	Pengumpulan Data / Survey SKM	31 Januari 2022
3	Pengolahan Data	31 Januari 2022
4	Penyusunan dan Pelaporan	31 Januari 2022

### 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*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. 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 yaitu 99,48% 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 dilakukan setiap 3 (tiga) bulanan.

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 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. 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:

### 1. Pengukuran Skala *Likert*

1. 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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. 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 Kinejra

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:

$\frac{4-1}{4}$	=	<b>0,75</b>
-----------------	---	-------------

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 ata 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 :

<b>Nilai Rata-Rata Tertimbang Per unsur</b>	<b>=</b>	<b>Jumlah Total Nilai Rata-Rata Per unsur X</b>
		<b>Bobot rata-Rata Nilai Tertimbang</b>

Untuk mencari nilai SKM sendiri diselesaikan dengan cara :

<b>Nilai SKM</b>	<b>=</b>	<b>Total Nilai Rata-Rata Tertimbang Per unsur x Nilai Dasar</b>
------------------	----------	---

### BAB III

## PROFIL RESPONDEN

---

#### A. Usia Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	21 orang	35,59%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	26 orang	44,07%
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	6 orang	10,17%
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	5 orang	8,47%
5	60 Tahun s/d 69 Tahun	1 orang	1,69%
Jumlah		59 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 26 (dua puluh enam) orang dengan persentase 44,07% (empat puluh empat koma nol tujuh) persen. Berdasarkan profil responden yang dipilih untuk mengisi kuisioner, pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 29 hingga 39 tahun adalah seseorang yang sudah dewasa secara hukum dan mapan pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuisioner dapat obyektif.

#### B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi
1	Laki – Laki	39 orang
2	Perempuan	20 orang
Jumlah		59 orang

Tabel 6.  
Responden Menurut Klasifikasi Jenis Kelamin  
*Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah*

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 39 (tiga puluh sembilan) orang.



### Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi
1	SD	1
2	SMP/ SLTP	11
3	SMA / SLTA	23
4	D1	0
5	D2	1
6	D3	2
7	S1	17
8	S2	2
9	S3	0
<b>Jumlah</b>		<b>59</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 23 (dua puluh tiga) orang. Walaupun sebaran tingkat pendidikan responden telah di bagi, namun 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.

### C. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi
1	PNS	3
2	TNI	0
3	POLRI	1
4	SWASTA	7
5	WIRUSAHA	3
6	TENAGA KONTRAK	1
6	LAINNYA	44
<b>Jumlah</b>		<b>59</b>

Tabel 8.  
Responden Menurut Klasifikasi Pekerjaan  
*Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah*

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas Mayoritas pekerjaan utama Responden adalah Lainnya yang berjumlah 44 (empat puluh empat) orang dengan persentase 74,57% (tujuh puluh empat koma lima puluh tujuh persen), walaupun sebenarnya tingkat Pendidikan responden telah dibagi, namun tidak adanya responden yang berpendidikan S3. Keadaan ini menunjukan 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 59 angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B sebesar **99,48%** (**sembilan puluh Sembilan koma empat puluh delapan**) berada pada kategori “**Sangat Baik**” (pada interval 62.51 s/d 81.25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B yang telah ditetapkan sebesar **85%** (**delapan puluh lima persen**) Hasil tersebut melampaui target sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

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 I B

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,966	Sangat Baik
2	Prosedur	3,983	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,966	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,966	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,983	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,983	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,983	Sangat Baik
8	Prasarana, Sarana dan Kelengkapan	4,000	Sangat Baik
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,983	Sangat Baik

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

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

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

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

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 I B

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			2	57	59	59	3,966	0,441
U2			1	58	59	59	3,983	0,443
U3			2	57	59	59	3,986	0,441
U4			2	57	59	59	3,966	0,441
U5			1	58	59	59	3,983	0,443
U6			1	58	59	59	3,983	0,443
U7			1	58	59	59	3,983	0,443
U8			0	59	59	59	4,000	0,444
U9				59	59	59	3,983	0,443
<b>Jumlah NRR Tertimbang per Unsur =</b>							3,979	
<b>Nilai SKM (Total NRR Tertimbang per Unsur X Nilai Dasar) =</b>								99,48

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).

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

## A. Persyaratan

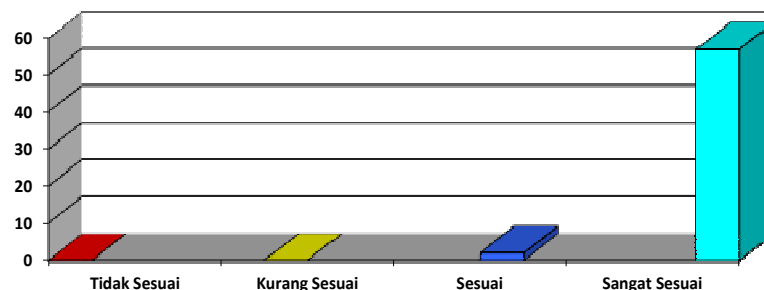
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,966 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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.

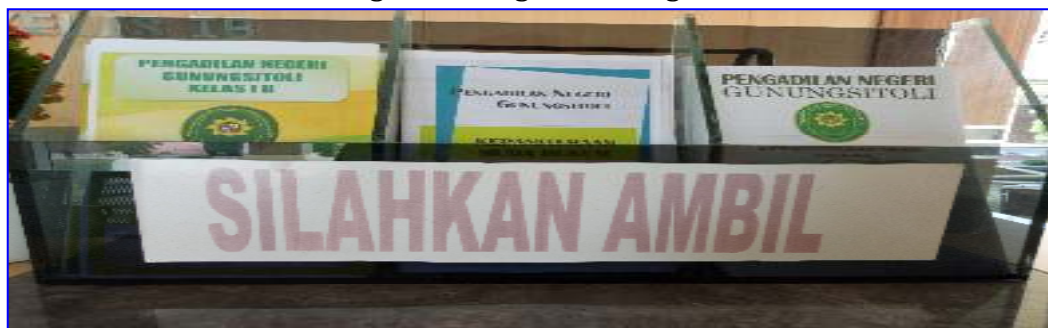
Tabel 11. Tabel Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0%
2.	Kurang sesuai	2	0	0%
3.	Sesuai	3	2	3%
4.	Sangat sesuai	4	57	97%
		Jumlah	59	100 %

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



Gambar 1. Brosur Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B



Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B 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. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,775** berada pada interval skor **3,983- 4,00 kategori “sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori **sangat baik**.

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

Tabel 12. Tabel Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0 %
2.	Kurang Mudah	2	0	0%
3.	Mudah	3	1	2%
4.	Sangat Mudah	4	58	98 %
		Jumlah	59	100 %

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





Gambar 2. Media Informasi yang Menunjukkan Prosedur Perkara & 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, 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 **3,986** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori "**sangat baik**".

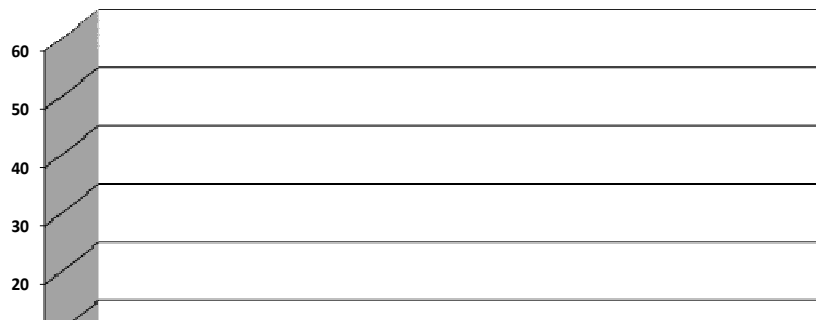
Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **sangat baik**.

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

Tabel 13. Tabel Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak cepat	1	0	0%
2.	Kurang cepat	2	0	0%
3.	Cepat	3	2	3%
4.	Sangat Cepat	4	57	97%
		Jumlah	59	100 %

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



Gambar 3. Monitor Jadwal Persidangan PN Gunungsitoli

#### D. Biaya/Tarif

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



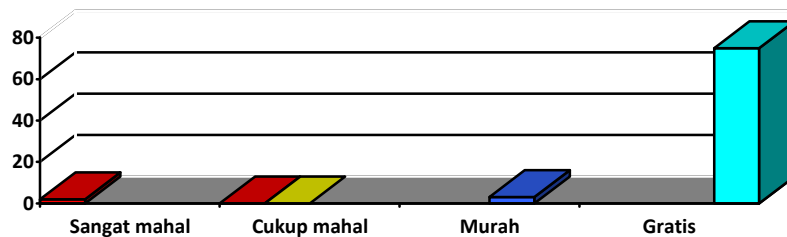
berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,966** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori **sangat baik**.

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

Tabel 14. Tabel Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat mahal	1	0	0%
2.	Cukup mahal	2	0	0%
3.	Murah	3	2	3%
4.	Gratis	4	57	97%
Z		Jumlah	59	100 %

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



Gambar 4. Papan Informasi mengenai Biaya Perkara di PN Gunungsitoli

Dengan jumlah responden yang lebih banyak dari sebelumnya, mayoritas dari Responden menjawab gratis atas pelayanan yang diberikan di Pengadilan Negeri

Gunungsitoli. Ini benar-benar diterapkan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli, contohnya yaitu dalam proses perolehan surat keterangan tidak dipidana dan dicabut hak pilihnya. Pengadilan Negeri Gunungsitoli mengambil biaya sebesar Rp.10.000., (Sepuluh Ribu Rupiah) sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2004 tentang Penetapan Biaya Pendapat Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Dibawahnya. Keadaan ini menunjukkan bahwa aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli benar-benar melakukan pelayanan prima dengan sepenuh hati.

Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah berupaya optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, termasuk mengenai biaya atau tarif yang dikenakan kepada setiap pihak yang akan berperkara di PN Gunungsitoli, khususnya perkara perdata. Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah mengadakan rapat bersama dengan Ketua Pengadilan Agama Gunungsitoli untuk menetapkan SK Bersama tentang “Biaya Perkara Perdata” di kepulauan Nias yang merupakan wilayah hukum Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama di Gunungsitoli. Penetapan Biaya Perkara ini juga ditetapkan berdasarkan radius wilayah tersebut ke Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

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

#### **E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

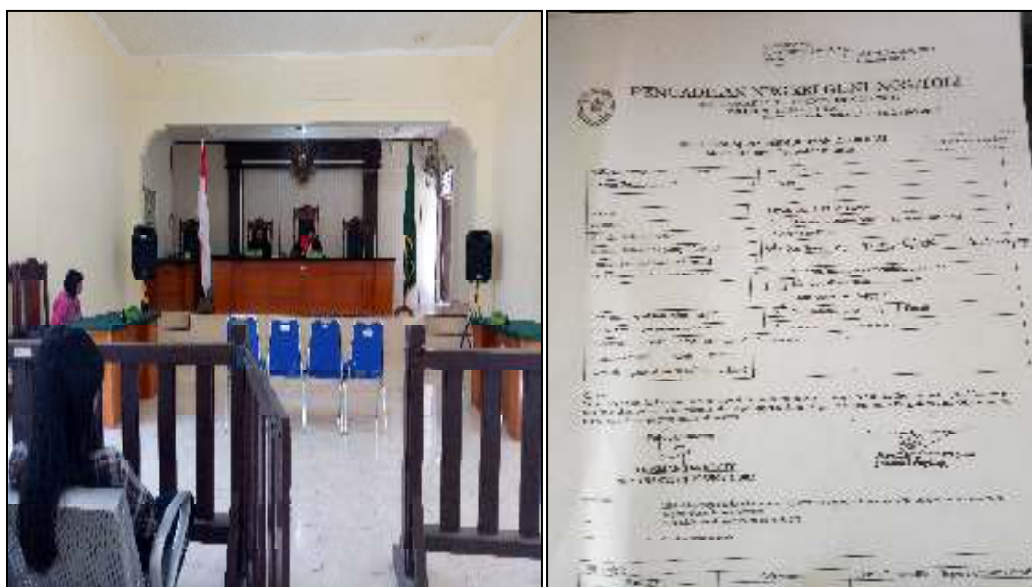
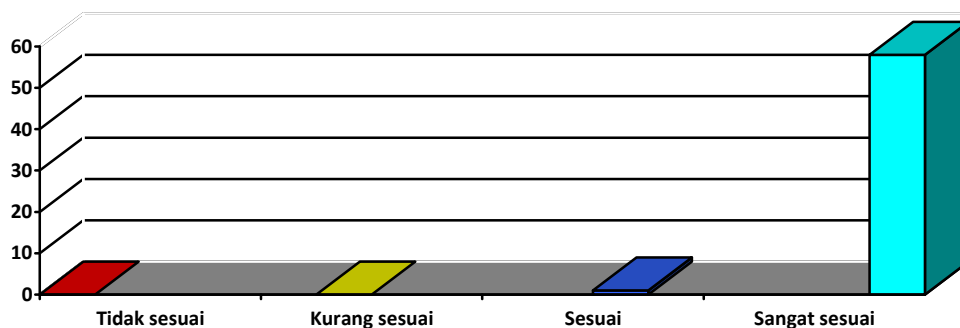
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,983** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 15. Tabel Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0%
2.	Kurang sesuai	2	0	0%
3.	Sesuai	3	1	2%
4.	Sangat sesuai	4	58	98%
		Jumlah	59	100 %

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



Gambar 5. Spesifikasi Jenis Pelayanan Proses Sidang dan Permohonan Informasi berupa salinan putusan.

## F. Kompetensi Pelaksana

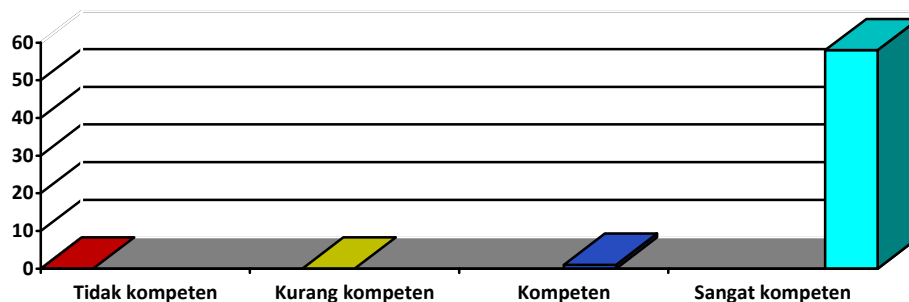
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,983** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **sangat baik**.

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

Tabel 16. Tabel Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak kompeten	1	0	0%
2.	Kurang kompeten	2	0	0%
3.	Kompeten	3	1	2%
4.	Sangat kompeten	4	58	98%
		Jumlah	59	100 %

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



Gambar 6. Daftar Urutan Kepangkatan Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Pengadilan Negeri Gunungsitoli memiliki 36 (tiga puluh enam) orang pegawai dan 6 (enam) orang Hakim, ditambah dengan 9 (sembilan) orang tenaga PPNPN. Berdasarkan Data Urutan Kepangkatan (DUK) Pengadilan Negeri Gunungsitoli terlihat bahwa Aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang memiliki tingkat pendidikan terakhir Magister ada 4 (empat) orang, Sarjana 20 (dua puluh) orang, Diploma D-3 2 (dua) orang sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA ada 13 (tiga belas) orang. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas aparatur Pengadilan memiliki tingkat pendidikan terakhir sarjana. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana di Pengadilan Negeri Gunungsitoli memiliki kualitas pendidikan yang baik untuk memberikan pelayanan yang prima kepada setiap pencari keadilan ataupun stakeholders Pengadilan seperti Kejaksaan dan Kepolisian.

#### G. Perilaku Pelaksana

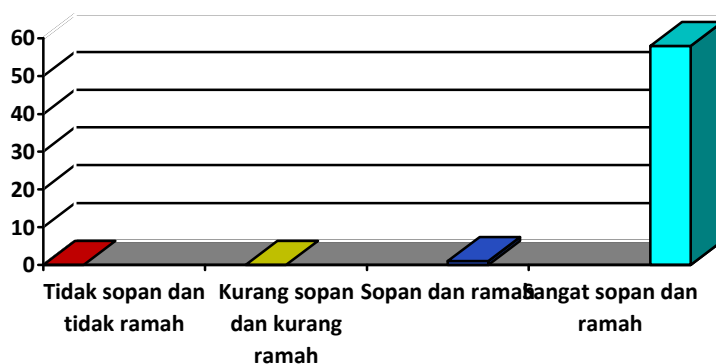
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,983** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **sangat baik**.

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

Tabel 17. Tabel 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	1	2%
4.	Sangat sopan dan ramah	4	58	98%
	Jumlah		59	100 %

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





Gambar 7. Poster PTSP, Poster Role Model dan Poster

Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah mensosialisasikan kepada seluruh aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli 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 sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap masyarakat.

Pengadilan Negeri Gunungsitoli juga telah menetapkan role model atau pegawai teladan yang dipilih setiap enam bulan sekali dalam setahun. Pemilihan role model ini dipilih berdasarkan penilaian dari Tim Pemilihan Role Model PN Gunungsitoli. Pemilihan role model ini bertujuan untuk memotivasi setiap pegawai dalam bekerja, karena Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli 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 **4,00** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna

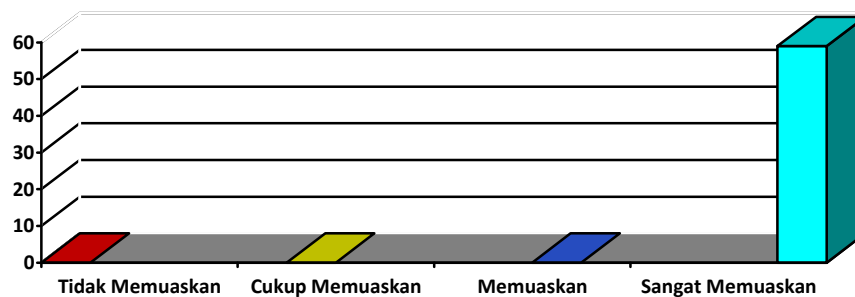
layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanannya berada pada kategori **sangat baik**.

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

Tabel 18. Tabel Ruang Lingkup Maklumat Pelayanannya

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Memuaskan	1	0	0%
2.	Cukup Memuaskan	2	0	0%
3.	Memuaskan	3	0	0%
4.	Sangat Memuaskan	4	59	100%
		Jumlah	59	100 %

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



Gambar 8. Maklumat Pelayanannya dan Komitmen Bersama Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah membuat Maklumat Pelayanannya yang ditandatangani oleh Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Demikian juga dengan Komitmen Bersama yang telah ditandatangani oleh Ketua PN Gunungsitoli, 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 PN Gunungsitoli sangat baik, ini menandakan bahwa setiap aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah berupaya untuk menepati janji pelayanan yang telah disepakati bersama.

### I. Penanganan Pengaduan

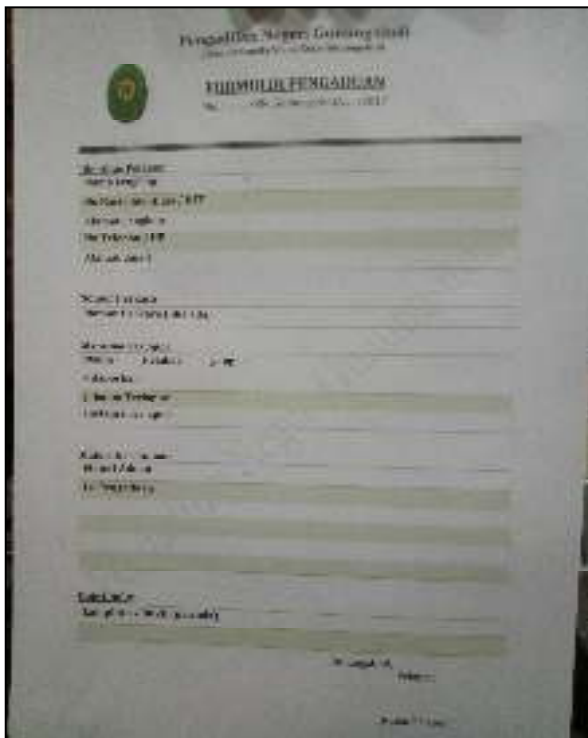
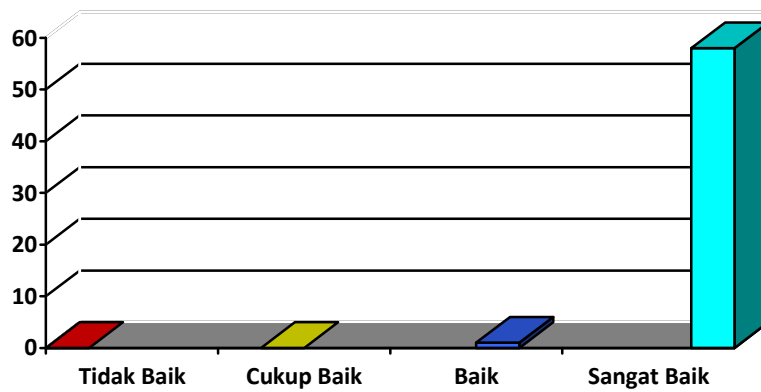
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,983** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **sangat baik**.

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

Tabel 19. Tabel Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Baik	1	0	0%
2.	Cukup Baik	2	0	0%
3.	Baik	3	1	2%
4.	Sangat Baik	4	58	98%
		Jumlah	59	100 %

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



Gambar 9. Formulir Pengaduan dan Banner Media Layanan Pengaduan Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Hasil survei pada periode ini menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam hal penanganan pengaduan dan saran dalam kategori sangat baik. Hal ini sejalan dengan keadaan yang sebenarnya, bahwa PN Gunungsitoli sangat terbuka terhadap siapa saja yang berkeinginan untuk melaporkan atau membuat pengaduan di PN Gunungsitoli. PN Gunungsitoli telah menyediakan kotak pengaduan dan saran serta meja pengaduan yang terletak dimeja pelayanan terpadu dengan seorang petugas yang siap untuk melayani setiap masyarakat yang ingin melaporkan aparaturnya maupun pihak POSBAKUM PN Gunungsitoli.

## 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 I B sebesar **99,48%** 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 I B pada kategori **Sangat Baik**.
2. Biaya/ tarif di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B berada pada kategori **Sangat Baik** ;
3. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik** ;
4. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik** ;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B berada pada kategori **Sangat Baik** ;
6. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik** ;
7. Sistem, Mekanisme dan Prosedur di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik**;
8. Persyaratan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik**;
9. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik** ;

Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh **kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup yaitu “Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan”, “Kompetensi Pelaksana”, “Perilaku Pelaksana”**. Sedangkan Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh

**kepuasan responden paling rendah berada pada ruang lingkup yaitu “Waktu Pelayanan”, “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”, “Prosedur”.**

## **B. Saran**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **“Waktu Pelayanan”, “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”, “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



**PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B**  
**SURAT KEPUTUSAN**  
**KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B**  
**Nomor : 55 /KPN/SK/KP.04.10/ 1 / 2022**  
**TENTANG**

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

- Merimbang** : a. Bahwa untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B dipandang perlu untuk melakukan survey .  
b. 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** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Pemerintah;  
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
3. Peraturan Pemerintah No. 98 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 ;  
4. Peraturan Komisi Informasi No. 1 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 ;  
5. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung RI NO. 215/KMA/SK/XII/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pedoman Perilaku Hakim ;  
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI No. 122/KMA/SK/III/2013 tentang Kode etik dan pedoman perilaku Panitera dan Jurusila.  
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI No. 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan penanganan pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan.  
8. 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 .  
9. Peraturan Menteri Pembudayaan 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 Wakil Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli Nomor 57/WKPN/SK/KP.04.10/4/2020 tanggal 01 April 2021 tentang Pembentukan Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

- 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 terdapa kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.  
Pelikan penetapan ini diberikan kepada yang bersangkutan berkepentingan untuk diketahu dan dilaksanakan dengan penuh rasa tanggungjawab.

Ditetapkan di : Gunungsitoli

Pada tanggal : 05 Januari 2022

Judex/Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B.



AGUS KOMARUDIN, SH  
NIP. 196808291996031003



Daftar Lampiran Surat Keputusan Wakil Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli  
Nomor : /WKPN/SK/KP.04.10/ 1 /2022  
Tanggal : 05 Januari 2022.

**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	Trisman Zandrolo	Panitera Muda Hukum	Sekretaris
3	Arlimen Kristian Lase, SH	Panitera Pengganti	Anggota
4	Afection E.M. Gulo, S.Kom	Teknisi Sarana dan Prasarana	Anggota
5	Efraim Soni Seliawan, A.Md	Pengelola Sistem dan Jaringan	Anggota
6	Rahel Ovitelia Stanipar, A.Md. A.B	Arsiparis Terampil	Anggota

Ditetapkan di : Gunungsitoli  
Pada tanggal : 05 Januari 2022  
Wakil Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B:  
  
AGUS KONARDIN, SH  
NIP. 196808291996031003



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)

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseusian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Nilai</p> <p>1 2 3 4</p>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam memberikan pelayanan ?</b></p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten.</p>	<p>Nilai</p> <p>1 2 3 4</p>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB ?</b></p> <p>a. Tidak mudah (Sulit) b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</b></p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</b></p> <p>a. Tidak cepat (lambat) b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</b></p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif yang diberikan dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB ?</b></p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB ?</b></p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi tapi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</b></p> <p>a. Tidak seuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><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></p>	



