



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



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



(0733) 321570



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



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

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB  
TRIWULAN I TAHUN 2022**

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

Disahkan di Lubuklinggau  
Pada Hari Kamis, 7 April 2022

Management Representative,

Ketua Tim Survei,



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



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

KETUA PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU



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

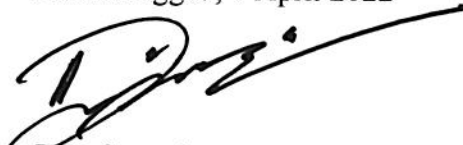
## KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Kelas IB Lubuklinggau mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB.

Lubuklinggau, 7 April 2022



Tim Survei

## DAFTAR ISI

*Halaman*

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DARTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>DARTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran SKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>6</b>
A. Umur.....	6
B. Jenis Kelamin.....	6
C. Pendidikan Terakhir.....	6
D. Pekerjaan Utama.....	7
E. Pengguna Layanan .....	7
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN .....</b>	<b>8</b>
A. Persyaratan.....	9
B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.....	9
C. Waktu Pelayanan.....	10
D. Biaya/Tarif.....	11
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	12
F. Kompetensi Pelaksana.....	13
G. Perilaku Pelaksana.....	14
H. Sarana dan Prasarana.....	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>18</b>
A. Kesimpulan.....	18
B. Rekomendasi.....	19
<b>RUJUKAN .....</b>	<b>20</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>21</b>

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	5
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur .....	6
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	6
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	6
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	7
6.	Responden Menurut Karakteristik Pengguna Layanan .....	7
7.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2022.....	8
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Persyaratan .....	9
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	10
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	11
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	12
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	13
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	14
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	15
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	16
16.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	17

## DAFTAR GAMBAR

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

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

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

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh 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 Lubuklinggau Kelas IB melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka

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

## **B. Tujuan dan Sasaran**

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

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

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

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

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

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

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



6. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif yang didapat dari aplikasi SI SUPER.
7. Tim survey membuat laporan dari hasil data yang diperoleh dari aplikasi SI SUPER.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

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

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

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

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

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

1. **Persyaratan**

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

2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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

3. **Waktu Pelayanan**

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

4. **Biaya/Tarif**

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

**D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Lubuklinggau ini menggunakan analisis statistik deskriptif.

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

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

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

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

**A. Umur**

**Tabel 2**

**Responden Menurut Karakteristik Umur**

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	18 - 28 Tahun	140	28,00%
2	29 - 39 Tahun	146	29,20%
3	40 - 49 Tahun	146	29,20%
4	50 - 59 Tahun	67	13,40%
5	60 - 69 Tahun	1	0,20%
Jumlah		500	100,00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun dan 40-49 tahun sebanyak 146 orang (29,20%)

**B. Jenis Kelamin**

**Tabel 3**

**Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	383	76,60%
2	Perempuan	117	23,40%
Jumlah		500	100,00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 383 orang (76,60%).

**C. Pendidikan Terakhir**

**Tabel 4**

**Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sekolah	0	0,00%
2	SD	2	0,40%
3	SMP	9	1,80%
4	SMA	220	44,00%
5	Diploma 1	1	0,20%
6	Diploma 2	0	0,00%
7	Diploma 3	0	0,00%
8	S1	242	48,40%
9	S2	25	5,00%
10	S3	1	0,20%
Jumlah		500	100,00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 242 orang (48,40%).

#### D. Pekerjaan Utama

**Tabel 5**

**Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	50	10,00%
2	TNI	1	0,20%
3	POLRI	73	14,60%
4	Swasta	72	14,40%
5	Wirausaha	12	2,40%
6	Tenaga Kontrak	1	0,20%
7	Lainnya	291	58,20%
Jumlah		500	100,00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaannya adalah Lainnya sebanyak 291 orang (58,20%).

#### E. Pengguna Layanan

**Tabel 6**

**Responden Menurut Karakteristik Pengguna Layanan**

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	Pidana	114	22,80%
2	Perdata	151	30,20%
3	Hukum / Informasi	187	37,40%
4	Administrasi Umum	43	8,60%
5	e-Court	5	1,00%
Jumlah		500	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini adalah Layanan Hukum sebanyak 187 orang (37,40%).

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

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

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

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

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor		Kategori	Peringkat
		Skala 100	Skala 1-4		
1	Persyaratan	100,00	4,000	Sangat Baik	1
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99,95	3,998	Sangat Baik	2
3	Waktu Pelayanan	99,95	3,998	Sangat Baik	2
4	Biaya/Tarif	99,95	3,998	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100,00	4,000	Sangat Baik	1
6	Kompetensi Pelaksana	100,00	4,000	Sangat Baik	1
7	Perilaku Pelaksana	100,00	4,000	Sangat Baik	1
8	Sarana dan Prasarana	99,95	3,998	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	100,00	4,000	Sangat Baik	1
<b>NRR Tertimbang Unsur</b>					<b>3,999</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>					<b>100,00</b>

## A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup **“persyaratan”** berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

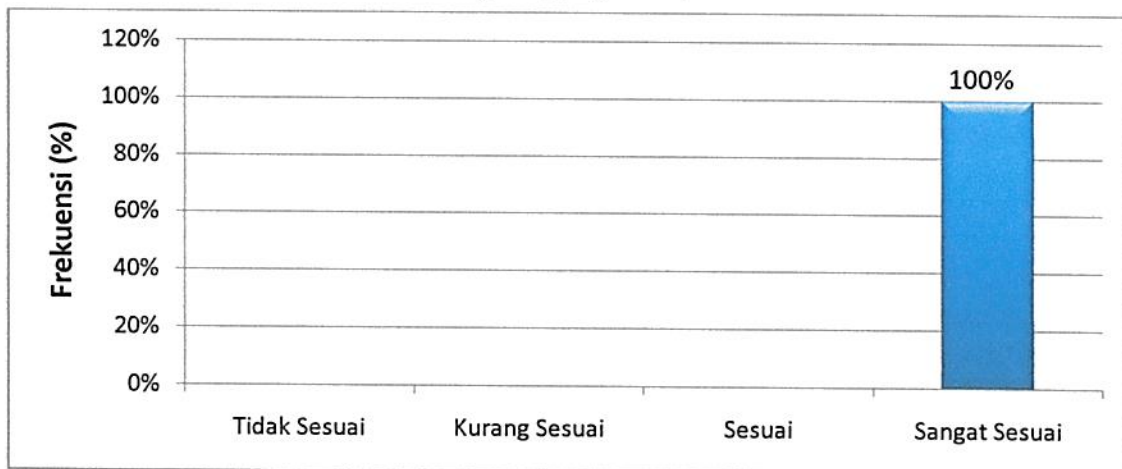
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	-	-
2.	Kurang Sesuai	2	-	-
3.	Sesuai	3	-	-
4.	Sangat Sesuai	4	500	100,00%
Jumlah			500	100%

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

Gambar 1  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Persyaratan



## B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,998 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup **“sistem, mekanisme, dan prosedur”** berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

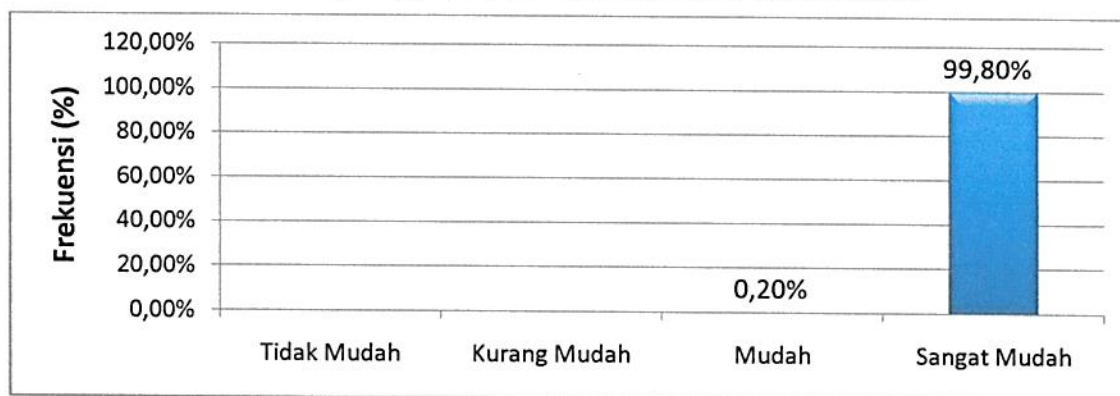
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sistem, mekanisme, dan prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	-	-
2.	Kurang Mudah	2	-	-
3.	Mudah	3	1	0,20%
4.	Sangat Mudah	4	499	99,80%
Jumlah			500	100%

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

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



### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,998 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “waktu pelayanan” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

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

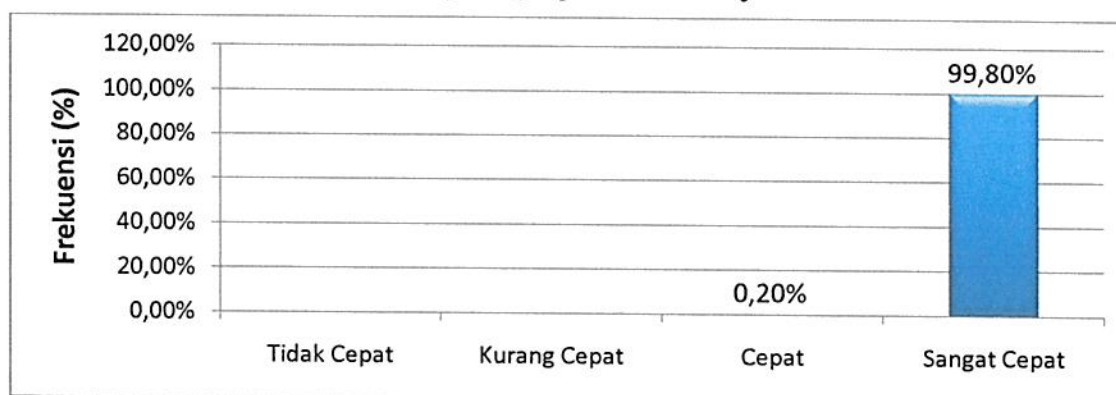


Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Cepat	1	-	-
2.	Kurang Cepat	2	-	-
3.	Cepat	3	1	0,20%
4.	Sangat Cepat	4	499	99,80%
Jumlah			500	100%

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

Gambar 3  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan



#### D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,998 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “biaya/tarif” berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

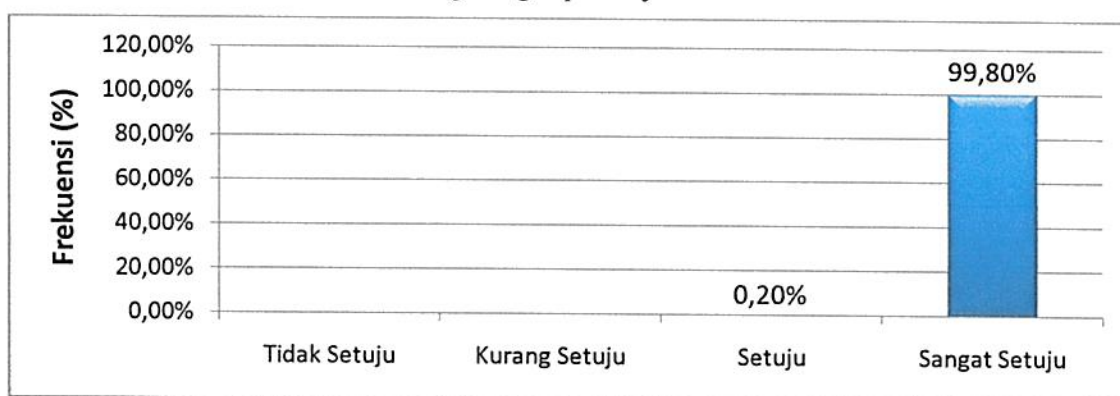
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Setuju	1	-	-
2.	Kurang Setuju	2	-	-
3.	Setuju	3	1	0,20%
4.	Sangat Setuju	4	499	99,80%
Jumlah			500	100%

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

Gambar 4  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif



#### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “produk spesifikasi jenis pelayanan” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

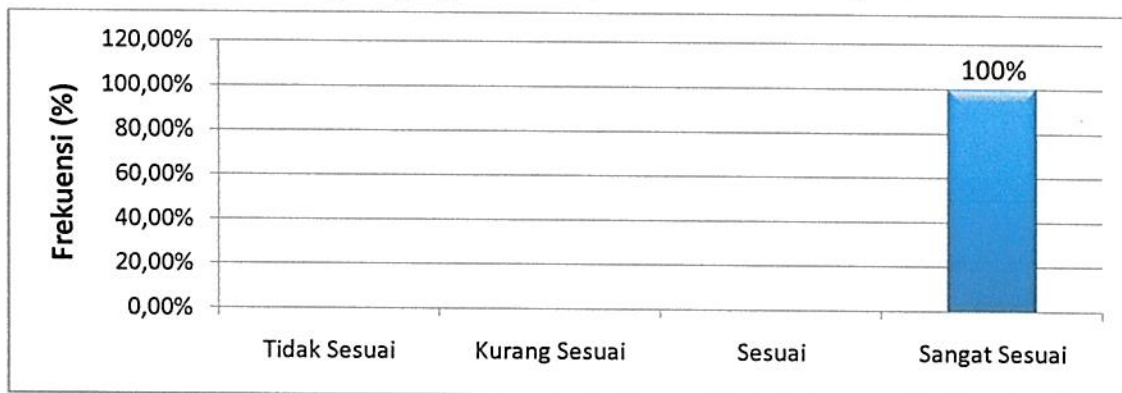
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	-	-
2.	Kurang Sesuai	2	-	-
3.	Sesuai	3	-	-
4.	Sangat Sesuai	4	500	100,00%
Jumlah			500	100%

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

Gambar 5  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



#### F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “kompetensi pelaksana” berada pada kategori “Sangat Baik”.

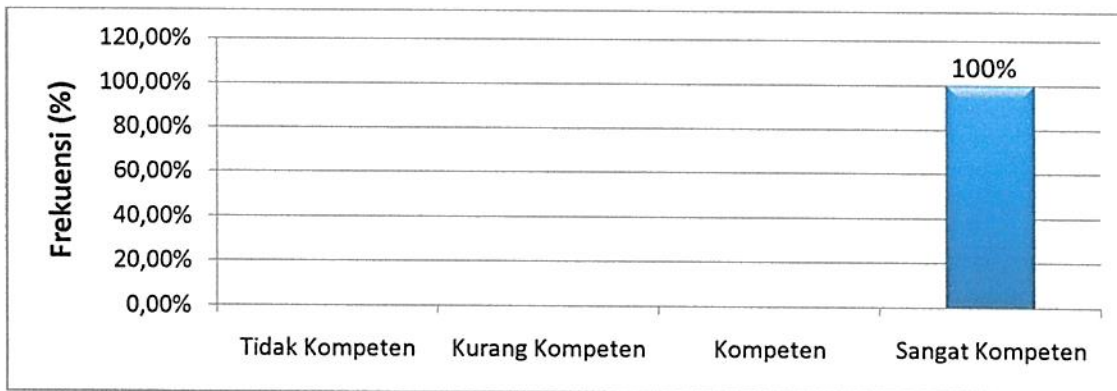
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Kompeten	1	-	-
2.	Kurang Kompeten	2	-	-
3.	Kompeten	3	-	-
4.	Sangat Kompeten	4	500	100,00%
Jumlah			500	100%

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

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



### G. Perilaku Pelaksana

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

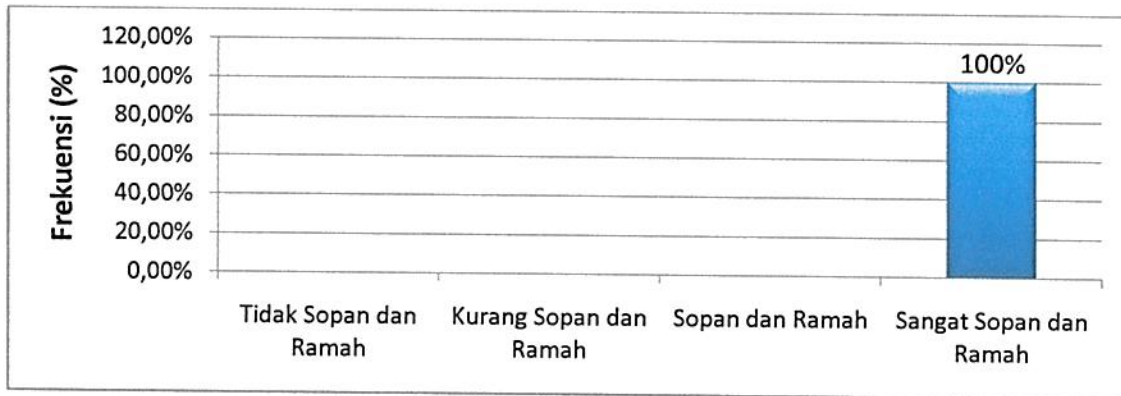
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	-	-
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	-	-
3.	Sopan dan Ramah	3	-	-
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	500	100,00%
Jumlah			500	100%

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

Gambar 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana



#### H. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin, aplikasi) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,998 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “sarana dan prasarana” berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

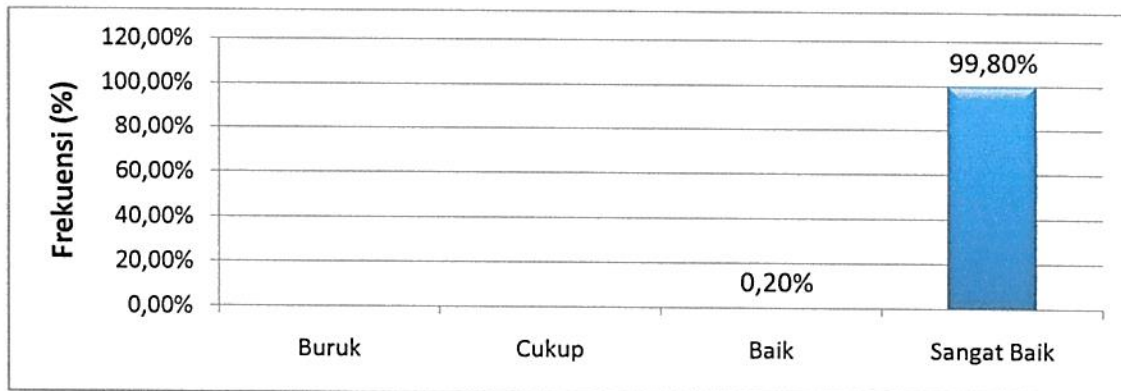
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Buruk	1	-	-
2.	Cukup	2	-	-
3.	Baik	3	1	0,20%
4.	Sangat Baik	4	499	99,80%
Jumlah			500	100%

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

Gambar 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana



#### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “penanganan pengaduan, saran dan masukan” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

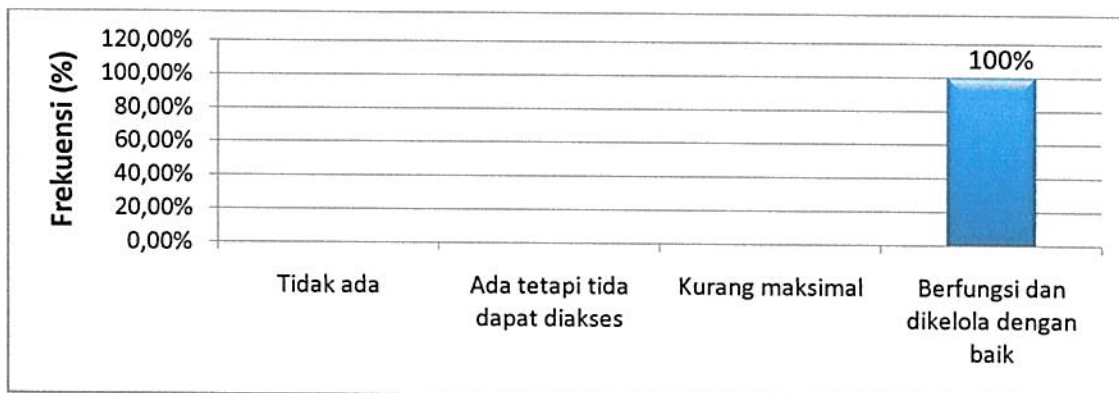
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak ada	1	-	-
2.	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	-	-
3.	Kurang maksimal	3	-	-
4.	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	500	100,00%
Jumlah			500	100%

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

Gambar 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebesar **3,99 (4,00) / 99,98%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Persyaratan”, disusul ruang lingkup “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan” dan “Kompetensi Pelaksana”. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat paling rendah berada pada ruang lingkup “Sistem, Mekanisme, dan Prosedur”, “Waktu Pelayanan” dan “Biaya/Tarif”.



## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran pimpinan dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IB, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup yang nilainya masuk kategori 3 (tiga) unsur terendah yaitu Sistem, Mekanismen dan Prosedur, Waktu pelayanan dan Biaya/Tarif.

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

## **RUJUKAN:**

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

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

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

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

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

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

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

## 1. Data Responden

The screenshot shows the 'Data Responden' form in the SISUPER application. The form is titled 'Form Kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMDIPKIN RB Nomor 14 Tahun 2017.' It contains several input fields for respondent information:

- Nama:** Input field with the value 'Survei Mahkamah Agung'.
- Gender / Jenis Kelamin:** Dropdown menu with the value 'Laki-laki'.
- PIB Jenis Kelamin:** Dropdown menu with the value 'PIB Jenis Kelamin'.
- Umur / Usia Tahun:** Input field with the value '19'.
- Nomor HP:** Input field with the value '+62'.
- Domisili:** Dropdown menu with the value 'P. Enrekang'.
- Pendidikan:** Dropdown menu with the value 'P.12 Pendidikan'.
- Pekerjaan:** Dropdown menu with the value 'P.12 Pekerjaan'.

Buttons for 'Kembali' and 'Selanjutnya' are located at the bottom right of the form.

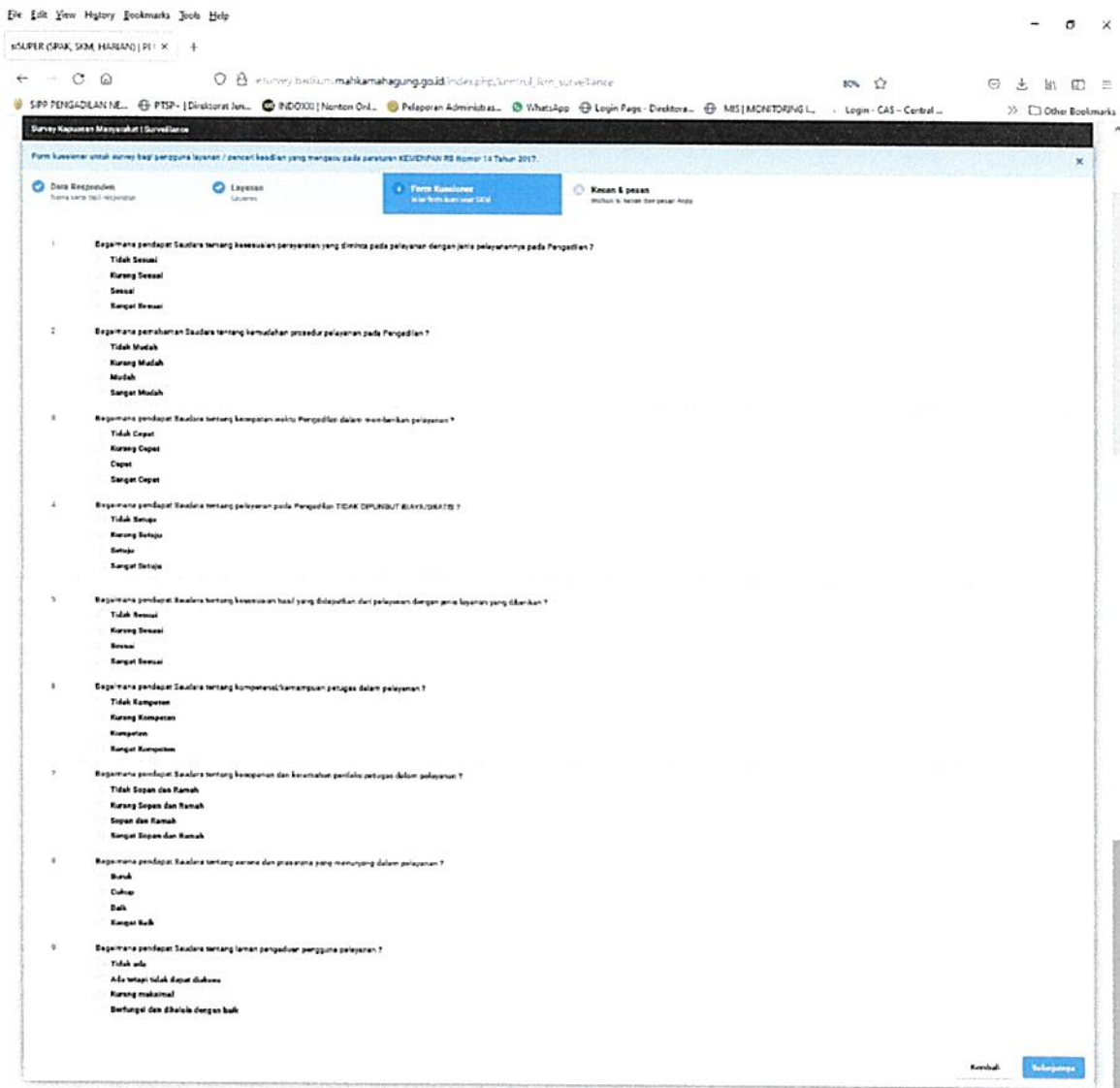
## 2. Layanan yang Digunakan

The screenshot shows the 'Layanan yang Digunakan' form in the SISUPER application. The form is titled 'Form Kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMDIPKIN RB Nomor 14 Tahun 2017.' It contains two input fields for service information:

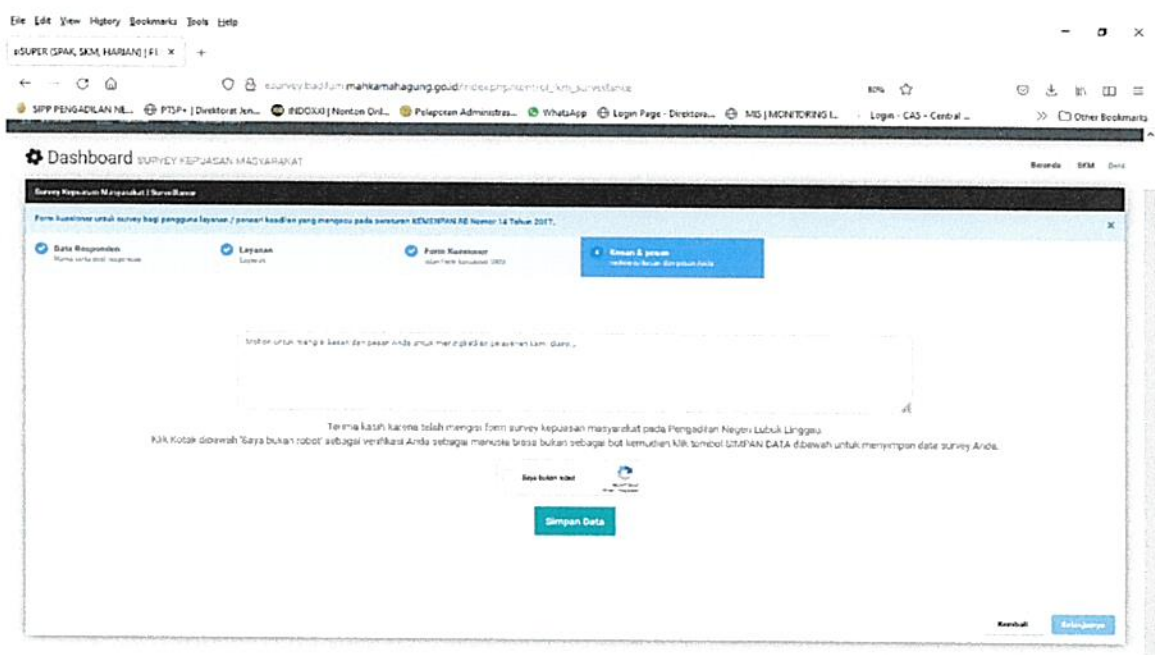
- Jenis Layanan:** Dropdown menu with the value 'PIB Layanan Yang Didapat'.
- Pernah Menikmati Layanan Ini Sebelumnya?:** Dropdown menu with the value 'PIB Layanan Yang Didapat'.

Buttons for 'Kembali' and 'Selanjutnya' are located at the bottom right of the form.

### 3. Form Kuesioner



### 4. Kesan dan Pesan



# DOKUMENTASI

## Pengisian Kuesioner Survei























498	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
499	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
$\Sigma$ Nilai / unsur	2000	1999	1999	1999	2000	2000	2000	1999	2000	
NRR / Unsur	4,000	3,998	3,998	3,998	4,000	4,000	4,000	3,998	4,000	
NRR Tertimbang Unsur	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	3,999 *)
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										99,98 **)

Keterangan :

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

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

No	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	4,000
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,998
U3	Waktu Penyelesaian	3,998
U4	Biaya/Tarif	3,998
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000
U6	Kompetensi Pelaksana	4,000
U7	Perilaku Pelaksana	4,000
U8	Sarana dan Prasarana	3,998
U9	Penanganan Pengduan, Saran dan Masukan	4,000
<b>NILAI IKM</b>		<b>3,999</b>