

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**  
**DI PENGADILAN NEGERI PARIGI**

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

**PENGADILAN NEGERI PARIGI**  
**PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2023**

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum, Wr. Wb.*

Dalam rangka Akreditasi dan Reformasi Birokrasi, pelayanan instansi/lembaga merupakan salah satu area yang dinilai. Untuk itu, Pengadilan Negeri Parigi mengadakan survei kualitas pelayanan terhadap pengguna layanan Pengadilan Negeri Parigi berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Untuk mendapatkan data yang benar, metodologi ini menggunakan metodologi penelitian dengan kuesioner melalui pengisian sendiri sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggaraan pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan, untuk pertimbangan kepentingan penetapan kebijakan, melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Parigi dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Parigi

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Parigi, 03 Oktober 2023  
Ketua Pengadilan Negeri Parigi

Yakobus Manu,SH

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi public non profit yang memberikan pelayanan public kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

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

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan 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 monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik publicgoods, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat ketersediannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan public goods tersebut

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 Kelas Parigi 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 tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Parigi

## **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 Kelas Parigi
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Parigi
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Parigi
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Parigi

## **D. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan 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**

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. **Netralitas**

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

## **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pedoman penyusunan SKM penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini, meliputi:

- a. Metode Survei

- b. Pelaksanaan dan Teknik Survei

- c. Langkah-langkah Pengolahan Data. Pemantauan

- e. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
- f. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

## **F. Unsur SKM**

### **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 pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **3. Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian 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, ketrampilan, dan pengalaman.

### **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### **8. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana 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).

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pengguna layanan pengadilan dengan mudah mengetahui denah/jalur bangunan sehingga mengetahui tujuan kebutuhannya.

## G. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksana pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## H. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survey Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit Pelayanan publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 tahun sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas atau akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas / perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN / BUMD dan BHMN.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

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

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Pengadilan Negeri Parigi melakukan survei setiap 6 bulanan (semester).

#### **B.Metode Penelitian**

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan 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 survey. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pengadilan Negeri Parigi menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert dimana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **A. Pelaksanaan**

##### 1. Pelaksana survei

Pelaksana survei adalah Pengadilan Negeri Parigi

##### 2. Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Teknik survei kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri Parigi adalah menggunakan teknik survei kuisioner melalui pengisian sendiri oleh pengunjung Pengadilan Negeri Parigi

#### **C. Penyusunan Laporan**

Laporan Hasil Survei ini dilaksanakan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

##### 1. Materi Pokok Laporan SKM.

Materi Pokok dalam laporan SKM mencakup : latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut :

- 1). Pendahuluan : Latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan SKM :
  - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh menteri.
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
- e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

## 2). Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survey 2 tahun sebelumnya.

## 3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negative maupun positif. Sedangkan saran / rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan

**BAB IV**  
**LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT**

**A. Persiapan survei**

1. Penetapan Pelaksana

- 1) Pengarah : Yakobus Manu,SH
- 2) Ketua : lin Fatimah,SH
- 3) Anggota/  
Koordinator Surveyor : M.Taslim Thahir,S.H
- 4)Anggota/Surveyor : - Rahmawanti,SE  
- Femila Sari.A.Md  
- Fitriyani,SH  
- Siti Hartina,S.Pd
- 5)Sekretariat : - Abdul Muin,S.Kom  
- Visuddhatma Sankara,S.Kom  
- Bheli Isya Koloay,S.T

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

b. Bagian Kuesioner

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian)responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

### 3) Bagian ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

#### c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1 ;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai 3;
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4;

#### Contoh

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosedurnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefisiensikan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

### a. Penetapan Jumlah Responden

Jumlah responden sebanyak 17 orang. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Parigi antara lain pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, LSM, dan lain-lain.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi di area kantor Pengadilan Negeri Parigi dan waktu pengumpulan data pada Triwulan III tahun 2023

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Memberikan lembar kuesioner kepada pengunjung layanan Pengadilan Negeri Parigi untuk mengisi kuesioner tersebut berkaitan dengan unsur-unsur pelayanan pada Pengadilan Negeri Parigi

## BAB V

### LANGKAH-LANGKAH PENGELOHAN DATA

#### A. Pengukuran Skala Likert

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsure}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unser} \times \text{nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 1

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

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

## BAB VI PROFIL RESPONDEN

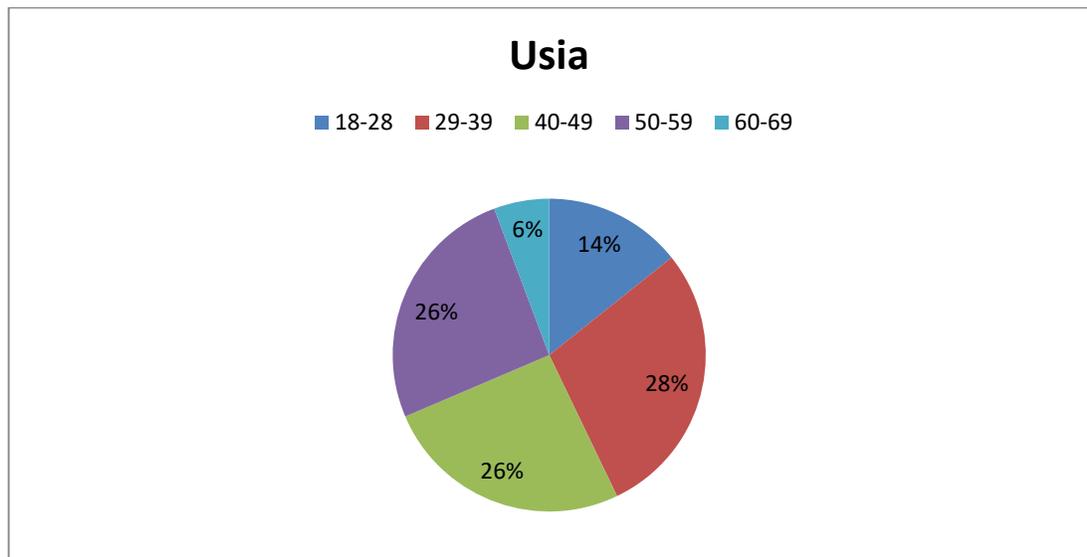
### A.Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	5	14,29
2	29-39	10	28,57
3	40-49	9	25,71
4	50-59	9	25,71
5	60-69	2	5,71
<b>Jumlah</b>		35	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 - 38 tahun sejumlah 10, responden (28,57 %) dari 43 responden.

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



Gambar 1 Reponden Menurut Karakteristik Umur

## B. Jenis Kelamin

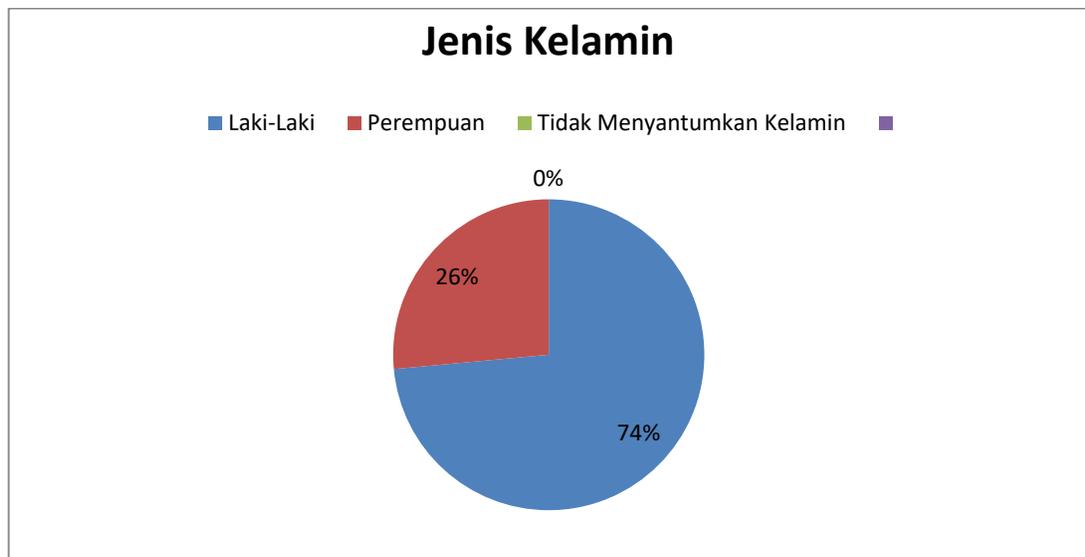
Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-Laki	25	71,43
2	Perempuan	10	28,57
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
<b>Jumlah</b>		35	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-Laki sejumlah 25 responden (71,43%) dari 35 responden.

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



Gambar 2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

### C.Pendidikan Terakhir

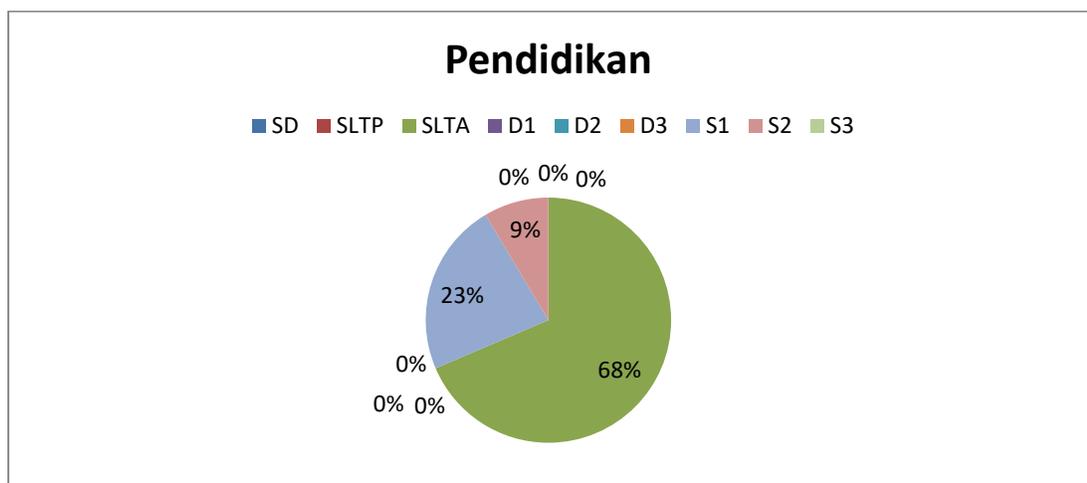
Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	SD	0	0 %
2	SLTP	0	0 %
3	SLTA	24	68,57 %
4	D1	0	0
5	D2	0	0
6	D3	0	0
7	S1	8	22,86 %
8	S2	3	8,57
9	S3	0	0
<b>Jumlah</b>		43	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 24 responden (68,57%) dari 35 responden.

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



Gambar 3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

## D.Pekerjaan Utama

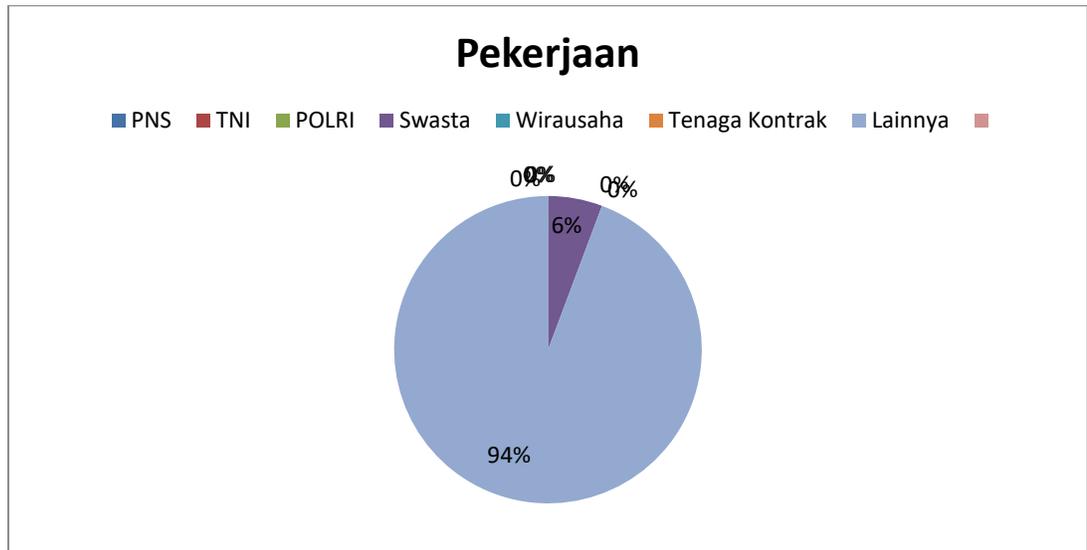
Tabel 5

Reponden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

NO	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	0	0
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	5,71
4	Swasta	2	0
5	Wirausaha	0	0
6	Tenaga Kontrak	0	0
7	Lainnya	33	94,29
Jumlah		35	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 33 responden (94,29%) dari 35 responden.

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



Gambar 4 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

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

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 35 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Parigi hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Parigi berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 88,31-100,00).

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

Tabel 6

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Parigi

No	Ruang Lingkup	Rata-Rata Skor	Katagori
1	Persyaratan	4.000	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.000	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	4.000	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4.000	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.000	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	4.000	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,971	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan	4.000	Sangat Baik

## A.Persyaratan

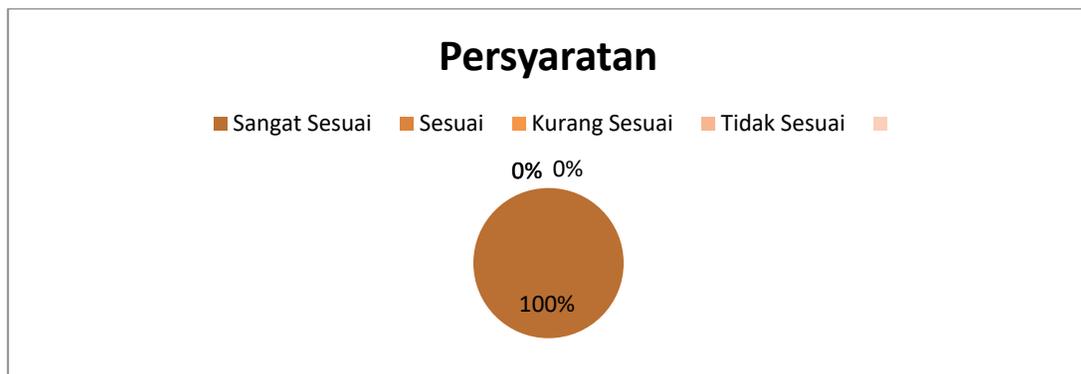
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	35	100 %
2	Sesuai	3	0	0 %
3	Kurang Sesuai	2	0	0 %
4	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			35	100 %

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



Gambar 5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
Ruang Lingkup : Persyaratan

## B.Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

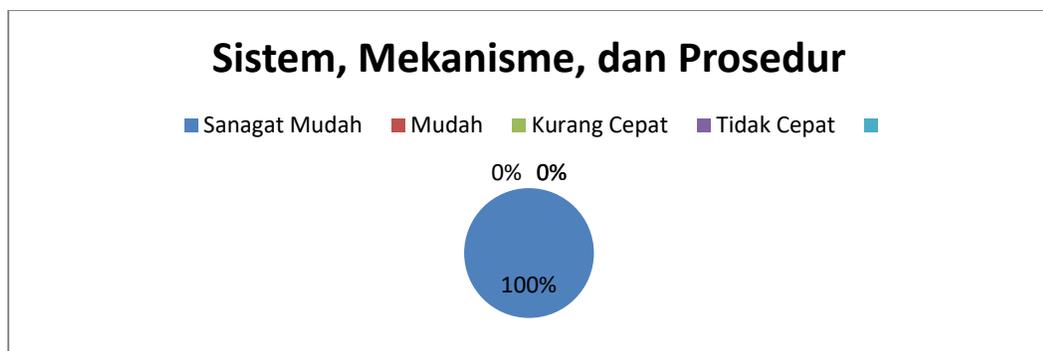
Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,0 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup system, mekanisme, dan prosedur berada pada kategori "Sangat Baik".

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

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	35	100
2	Mudah	3	0	0
3	Kurang Mudah	2	0	0
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

### C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,0 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori "Baik".

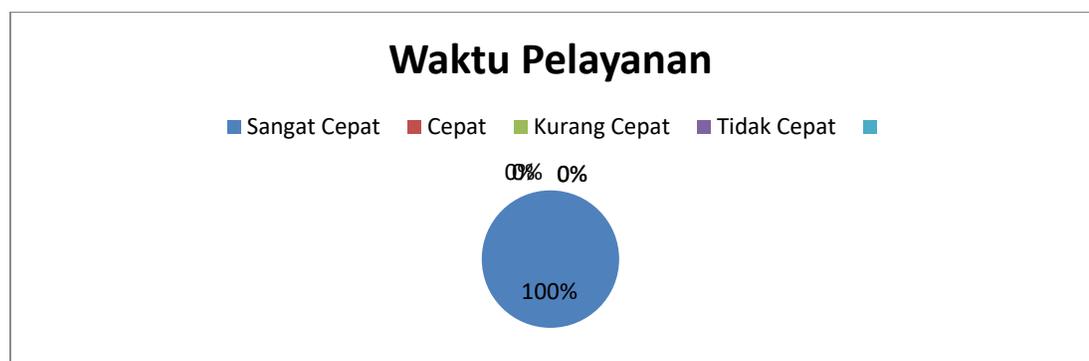
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian.

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	35	100
2	Cepat	3	0	0
3	Kurang Cepat	2	0	0
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian.

#### D. Biaya/Tarif

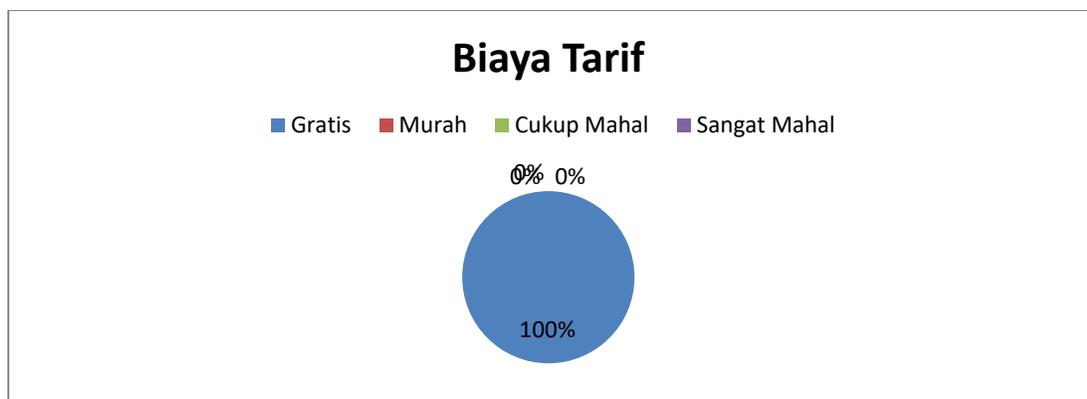
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada " Sangat Baik".

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

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	35	30
2	Murah	3	0	0
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
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 rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori "Sangat Baik".

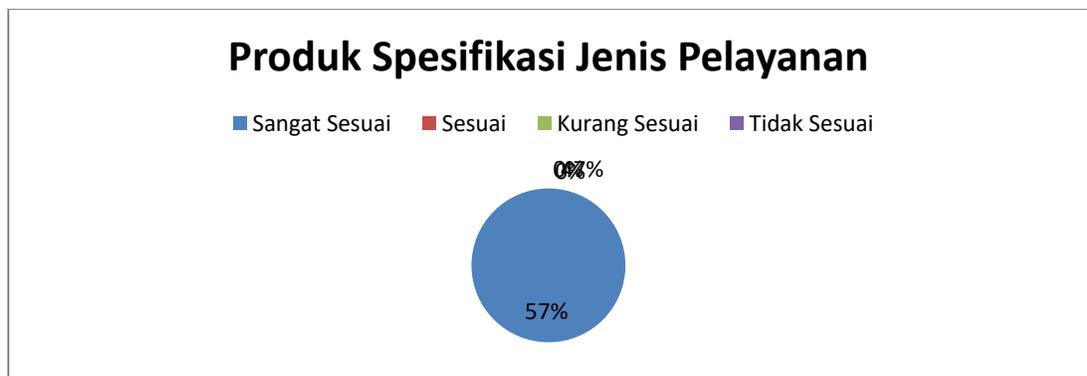
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	35	100
2	Sesui	3	0	0
3	Kurang Sesui	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F.Kompetensi Pelaksana

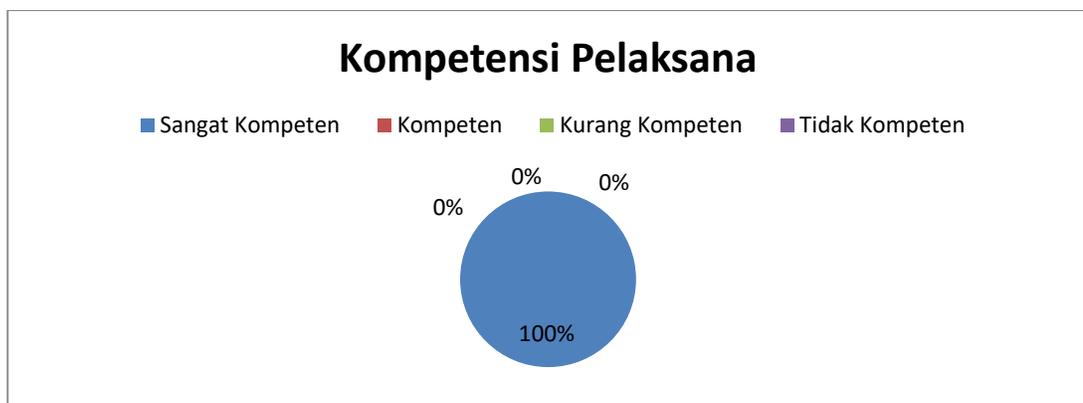
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	35	100
2	Kompeten	3	0	0
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

### G.Perilaku Pelaksana

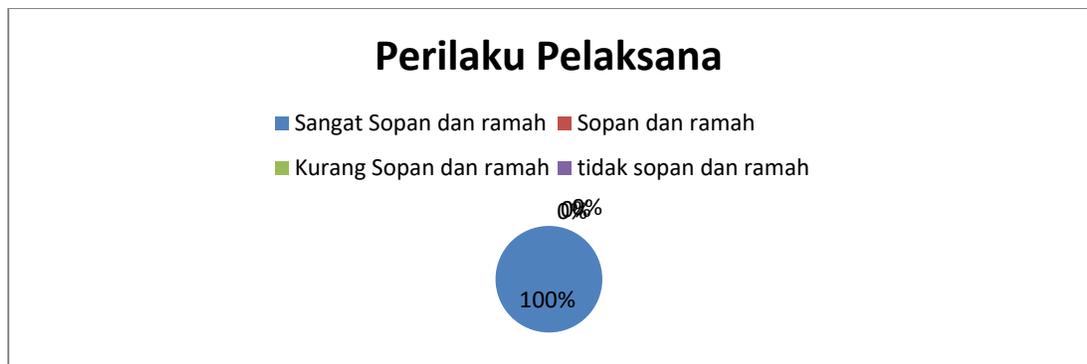
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori " Sangat Baik".

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

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
Ruang Lingkup:Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Ramah dan Sopan	4	35	100
2	Sopan dan Ramah	3	0	0
3	Kurang sopan dan ramah	2	0	0
4	Tidak sopan dan ramah	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 11 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

## H.Sarana dan Prasarana

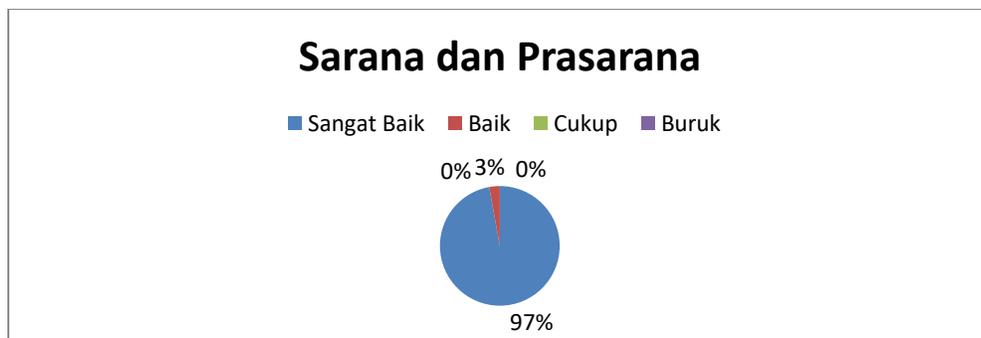
Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Pengadilan Negeri menyediakan lingkungan yang nyaman bagi pengguna layanan pengadilan, ruang tunggu pelayanan terpadu/one stop service (OSS), ruang tunggu sidang, ruang sidang, toilet, AC, Kipas angin. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,971 berada pada interval skor 3,5324 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 :

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Parigi  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	34	97
2	Baik	3	1	3
3	Cukup Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			35	100

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



Gambar 13 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
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 3,5324 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 14

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Befungsi dan Dikelola dengan baik	4	35	100
2	kurang maksimal	3	0	0
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
4	Tidak ada	1	0	0
<b>Jumlah</b>			43	100

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



Gambar 12 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuk

**BAB VIII**  
**TINDAK LANJUT, KESIMPULAN**  
**DAN REKOMENDASI**

**A. Tindak Lanjut Survei**

Pelaksanaan hasil survei yang dilakukan di Pengadilan Negeri Parigi pada tanggal Triwulan II berada pada kategori "**SANGAT BAIK**". Semua unsur penilaian telah diapresiasi secara baik oleh masyarakat, berdasarkan urutan besarnya Survei Persepsi Anti Korupsi, didapatkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah, yaitu:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? (**Kompetensi Pelaksana**)
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ? (**Sarana dan Prasarana**)
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? (**Persyaratan**)

Dalam menindaklanjuti 3 (tiga) unsur terendah tersebut, Pengadilan Negeri Parigi telah melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?**
  - Sarana dan Prasarana harus dijaga dan ditingkatkan ;
2. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada pengadilan ?**
  - Persyaratan dan jenis pelayanan yang diberikan sudah sesuai
3. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?**
  - Prosedur pelayanan telah dipahami dengan mudah oleh masyarakat ;

## **B.Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Parigi sebesar 4/100 dan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Parigi berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Parigi berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu Penyelesaian setiap jenis layanan di Pengadilan Negeri Parigi pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya/Tarif untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Parigi pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Parigi pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Parigi pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Parigi pada kategori SANGAT BAIK
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Parigi pada kategori SANGAT BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di Pengadilan Negeri Parigi pada kategori SANGAT BAIK

## **C.Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Parigi, hendaknya meningkatkan pelayanannya

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

1. Persyaratan
  - Brosur atau persyaratan yang dikasih oleh petugas sudah sangat membantu. Jadi perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
  - Pelayanannya sesuai prosedur, tidak pandang bulu.

### 3. Waktu Pelayanan

- Untuk pelayanannya sangat cepat dan petugas PTSP ramah, agar di pertahankan.
- Agenda persidangan yang dijalankan selalu tidak tepat waktu atau tidak sesuai jadwal.
- Untuk pelayanan sidang agar dapat tertib setidaknya harus dibuat nomor antrian sidang tujuannya agar tidak tumpang tindih dalam pelaksanaan persidangan baik sidang pidana maupun perdata.
- Waktu penyelesaian pengesahan badan hukum sangat cepat

### 4. Biaya/Tarif

- Untuk biaya pengurusan di Pengadilan Negeri Parigi Harap dikaji ulang mengenai biaya pengurusan di Pengadilan Negeri Parigi, dan Memberikan Edukasi Kepada para Pihak

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

- Produk pelayanan yang dikeluarkan sesuai dengan harapan (contohnya Pengadilan Negeri Parigi dapat mengeluarkan surat keterangan tidak pernah sebagai terpidana untuk mencalonkan perangkat desa).

### 6. Kompetensi Pelaksana

- Petugas dalam memberikan penjelasan kepada pengunjung sangat mudah dipahami dan sudah profesional dalam bidangnya.
- Sangat puas akan pelayanan di Pengadilan Negeri Parigi.
- Perlu penambahan karyawan agar pelayanan lebih maksimal.
- Semoga kedepannya Pengadilan Negeri Parigi lebih baik lagi dalam melayani masyarakat pencari kadilan.

### 7. Perilaku Pelaksana

- Untuk 5R dan 3S nya perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
- Petugas PTSP ramah, agar di pertahankan.
- Etika, keramahan, dan kesopanan petugas PTSP sangat bagus.

### 8. Sarana dan Prasarana

- Untuk ruang tunggu pelayanan kurang nyaman, dikarenakan panas. Sehingga diperlukan adanya pendingin ruangan (AC).
- Untuk toilet umum agar diperhatikan kembali kebersihannya dan diperlukan pengecekan barang-barang yang diperlukan dalam kamar mandi (contohnya tisu toilet, sabun cuci tangan).

9. Penangan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - Tidak ada