

**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 SEMESTER I TAHUN 2021**

## 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, 15 Juni 2021

Ketua Pengadilan Negeri Parigi



Dwi Sugianto,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 Datad. 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. 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.

## 9. 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).

## 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 pelaksanaan 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. Pelaksanaan survei

Pelaksanaan 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) Koordinator Tim Survey : Ady Yayan Saswanto,SH
- 2) Anggota : Marolop Sinaga,SH  
Rosmaida Gultom
- 3) Operator : Visuddhatma Sankara.

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 100 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 bulan Januari-Juni 2021.

#### 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:

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

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NIT)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit 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



## BAB VI PROFIL RESPONDEN

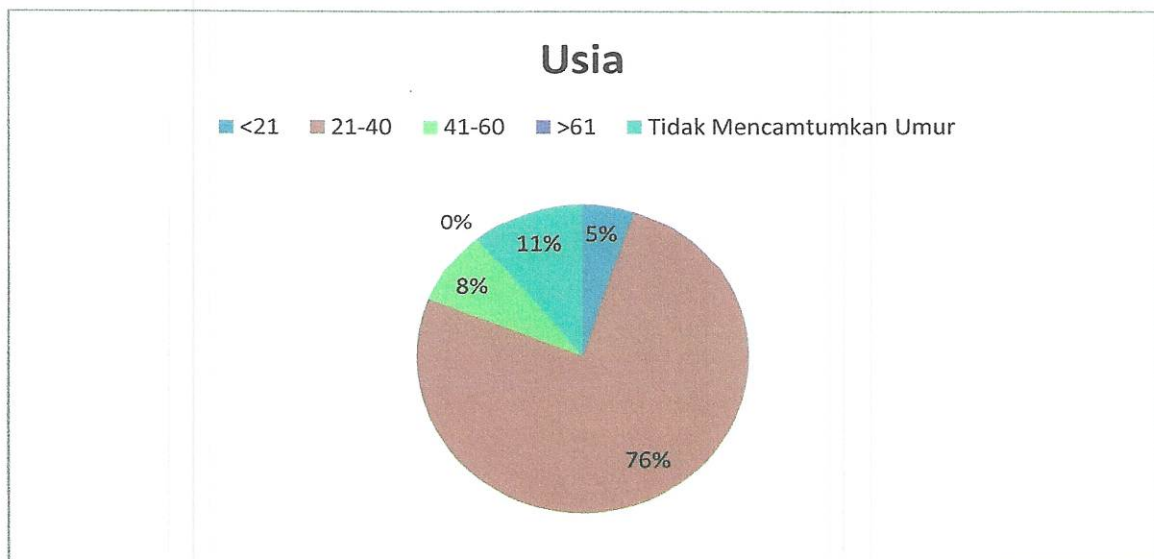
### A.Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Frekuensi	%
1	<21	5	5,00
2	21-40	76	76,00
3	41-60	8	8,00
4	>61	0	0
5	Tidak Mencantumkan Usia	11	11,00
<b>Jumlah</b>		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 21 - 40 tahun sejumlah 76, responden (76,00 %) dari 100 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	50	50,00
2	Perempuan	40	40,00
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	10	10,00
<b>Jumlah</b>		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-Laki sejumlah 50 responden (50,00%) dari 100 responden.

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



Gambar 2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

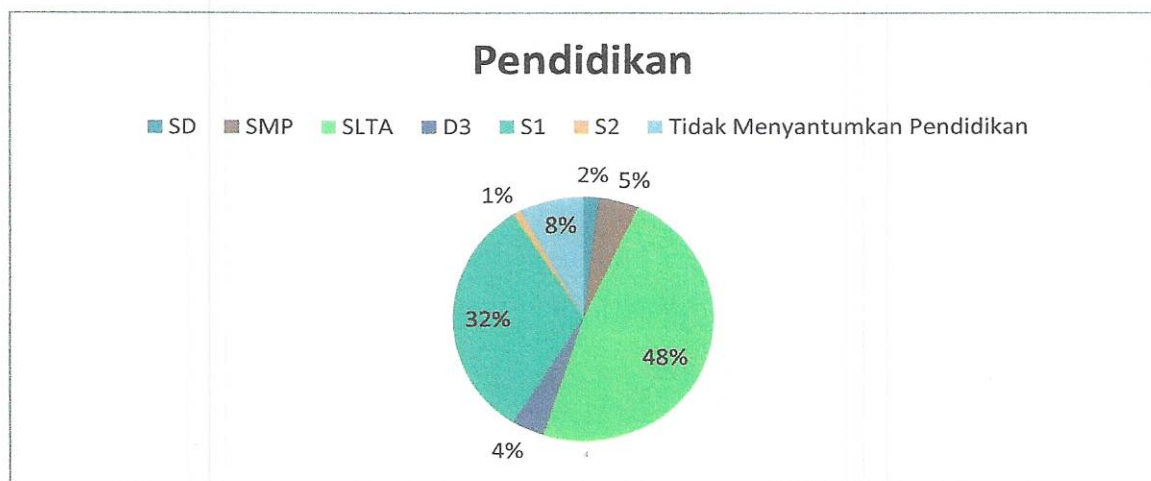
### C.Pendidikan Terakhir

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	SD	2	2.00
2	SLTP	5	5.00
3	SLTA	48	48.00
4	D3	4	4.00
5	S1	32	32.00
6	S2	1	1
7	Tidak Mencamtumkan Pendidikan Terakhir	8	8.00
	Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 48 responden (48,00%) dari 100 responden.

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



Gambar 3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

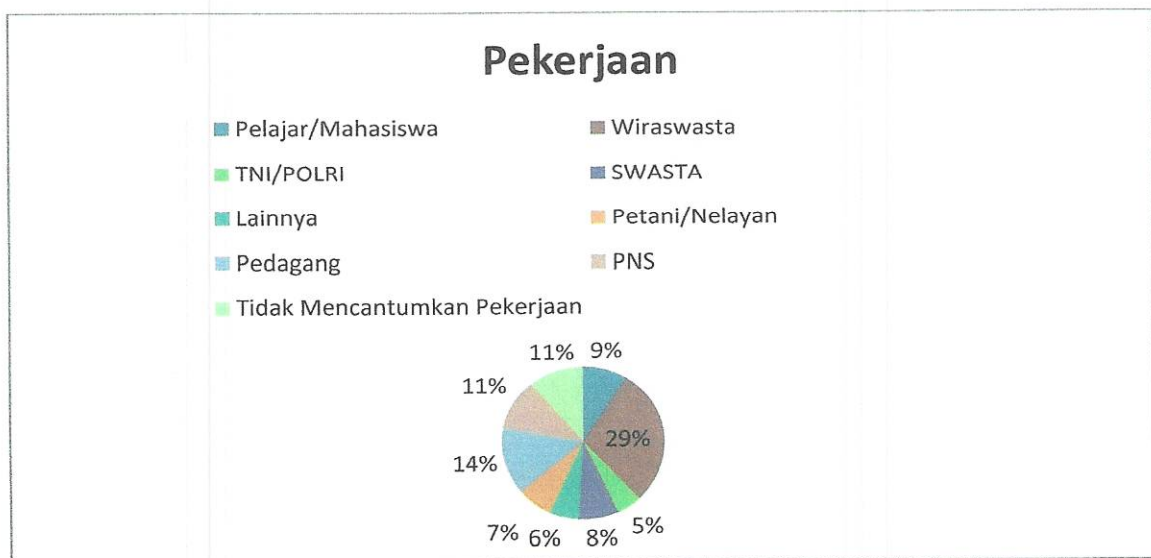
## D.Pekerjaan Utama

Tabel 5  
Reponden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

NO	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Pelajar/Mahasiswa	9	9.00
2	Wiraswasta	29	29.00
3	TNI/POLRI	5	5.00
4	Pegawai Swasta	8	8.00
5	Lainnya	6	6.00
6	Petani/Nelayan	7	7
7	Pedagang	14	14.00
8	PNS	11	11
9	Tidak Meyebutkan Pekerjaan	11	11
	Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Wiraswasta sebanyak 29 responden (29,00%) dari 100 responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam 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 69 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 81,26 - 100). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Parigi yang telah ditetapkan sebesar 80, Sehingga hasil itu sudah sesuai sasaran mutu yang telah ditetapkan.

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	Kategori
1	Persyaratan	3.500	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.150	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.410	Baik
4	Biaya/Tarif	2.840	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.530	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.670	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.670	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan	3.830	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.670	Sangat Baik

## A.Persyaratan

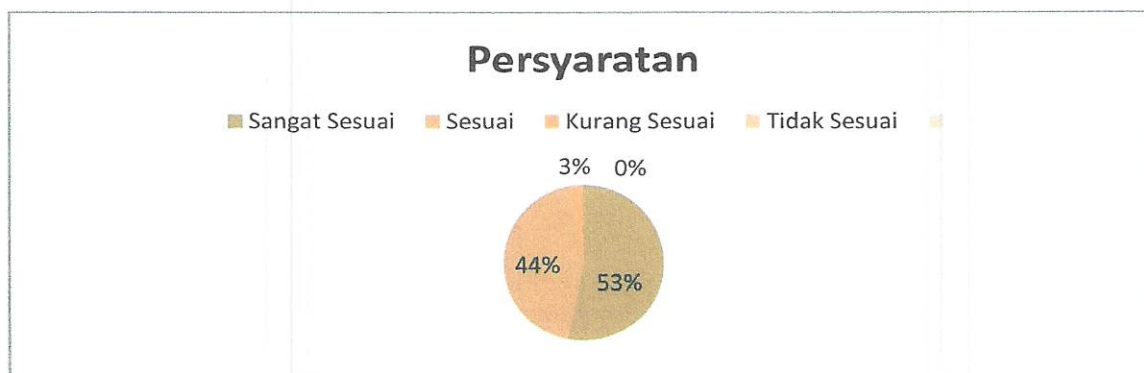
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,500 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori " 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	53	53.00
2	Sesuai	3	44	44.00
3	Kurang Sesuai	2	3	3.00
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00
Jumlah			100	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 3.150 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup system, mekanisme, dan prosedur berada pada kategori "Baik".

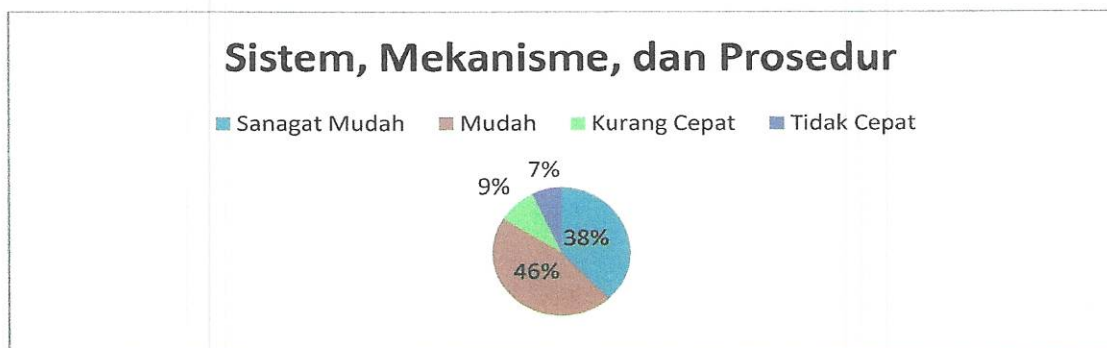
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8

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

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	38	38.00
2	Mudah	3	46	46.00
3	Kurang Mudah	2	9	9.00
4	Tidak Mudah	1	7	7.00
Jumlah			100	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 3,410 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori "Baik".

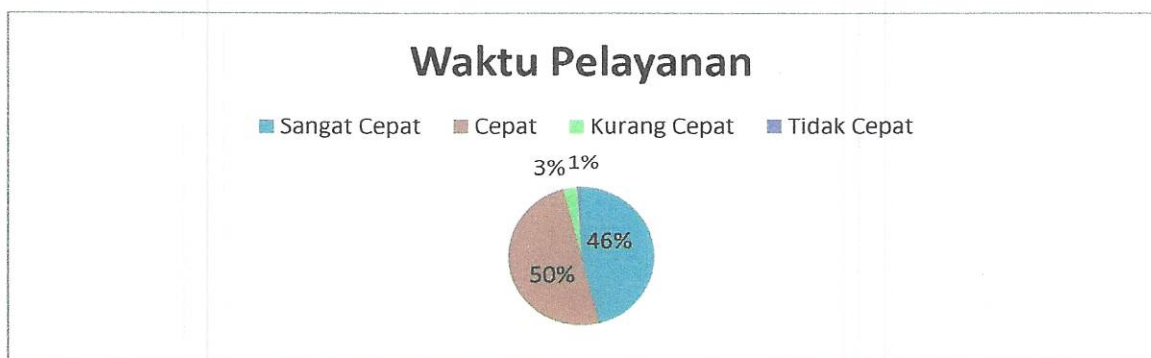
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9

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

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	46	46.00
2	Cepat	3	50	50.00
3	Kurang Cepat	2	3	3.00
4	Tidak Cepat	1	1	1.00
Jumlah			69	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

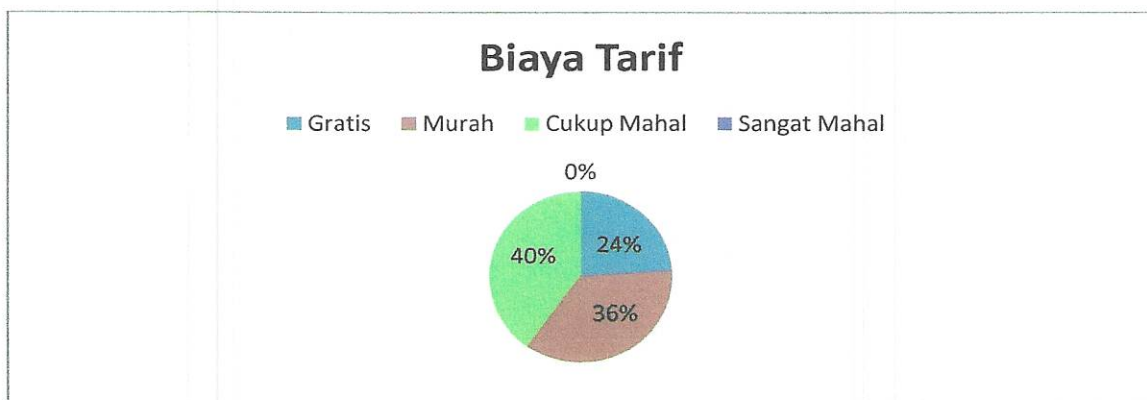
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,840 berada pada interval skor 2,60 s/d 3,064 kategori "Kurang Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada "Kurang 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	24	24.00
2	Murah	3	36	36.00
3	Cukup Mahal	2	40	40.00
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			100	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

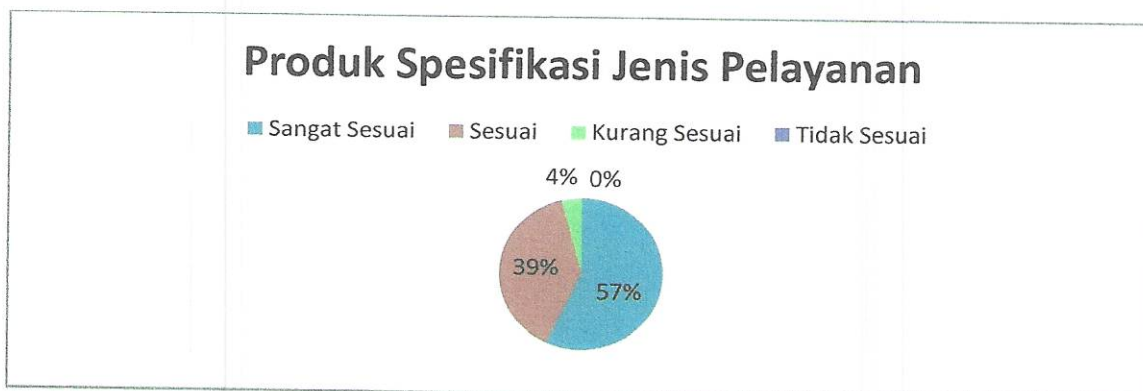
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,530 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori " Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori " 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	57	57.00
2	Sesui	3	39	39.00
3	Kurang Sesui	2	4	4.00
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			100	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

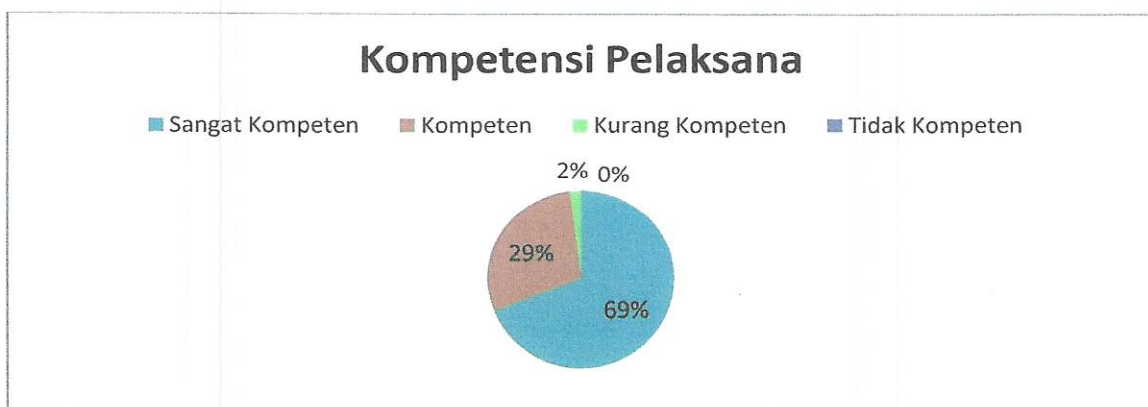
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,670 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	69	69
2	Kompeten	3	29	29
3	Kurang Kompeten	2	2	2
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			100	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

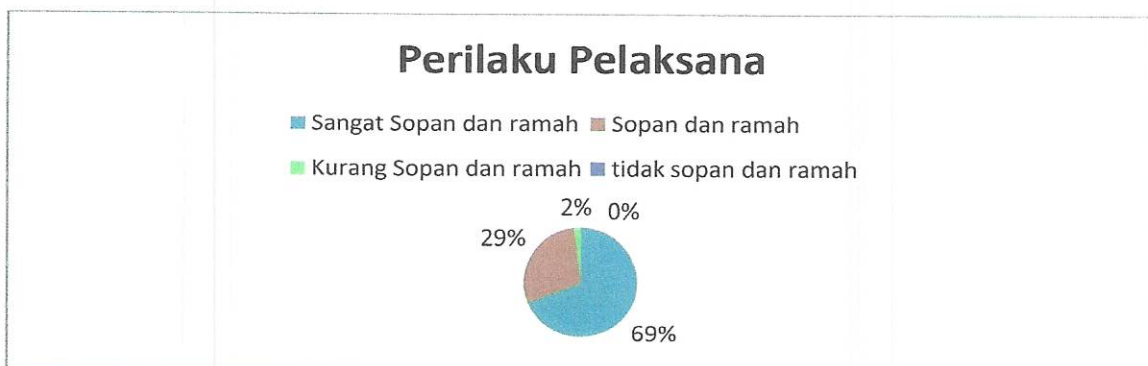
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3,670 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori "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	69	69
2	Sopan dan Ramah	3	29	29
3	Kurang sopan dan ramah	2	2	2
4	Tidak sopan dan ramah	1	0	0
Jumlah			69	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. 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 3,830 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	Dikelola dengan baik	4	84	84.00
2	Berfungsi kurang maksimal	3	15	15.00
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	1	1.00
4	Tidak ada	1	0	0.00
<b>Jumlah</b>			100	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 Masukan

### I. Sarana dan Prasarana

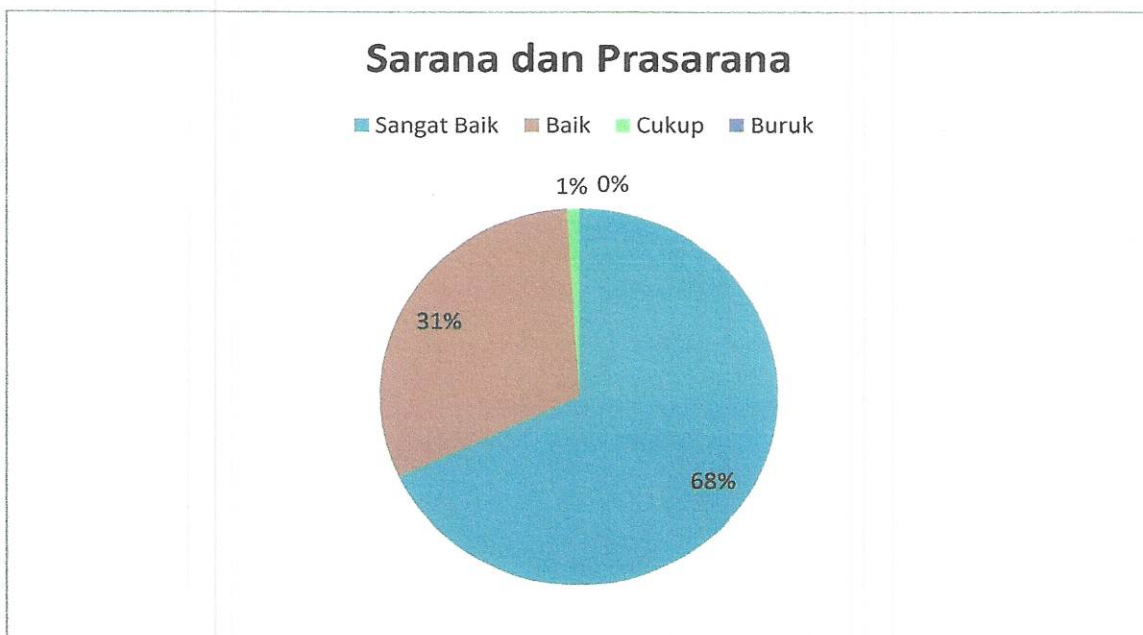
Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Pengadilan Negeri menyediakan lingkungan yang nyaman bagi pengguna layanan pengadilan, 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 3,670 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,0 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	68	68.00
2	Baik	3	31	31.00
3	Cukup Baik	2	1	1,00
4	Tidak Baik	1	0	0.00
Jumlah			100	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

## **BAB VIII**

### **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 Parigi sebesar 85,993 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 BAIK
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Parigi berada pada kategori BAIK.
3. Waktu Penyelesaian setiap jenis layanan di Pengadilan Negeri Parigi pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Parigi pada kategori KURANG BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Parigi pada kategori BAIK
6. Kompetensi Pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Parigi pada kategori BAIK
7. Perilaku Pelaksana dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Parigi pada kategori SANGAT BAIK
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di Pengadilan Negeri Parigi pada kategori SANGAT BAIK
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Parigi pada kategori SANGAT BAIK

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Parigi, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Persyaratan" disusul ruang lingkup "Perilaku Pelaksana" dan ruang lingkup "Produk Spesifikasi Jenis Layanan".



## B.Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Parigi, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Biaya/Tarif. Berdasarkan hasil survei ini, kedua ruang lingkup tersebut berada pada kategori Kurang Baik dengan Nilai 2.840. Ruang lingkup yang lain, juga perlu ditingkatkan.

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. Penangan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- Tidak ada

#### 9. 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).

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PENGADILAN NEGERI PARIGI  
TAHUN 2021  
SEMETER 1**

NILAI IKM

**85.99**

**Katagori : Baik**

Nama Layanan : Pengadilan Negeri Parigi

Responden

Jumlah	:	100 Orang
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki = 50 Orang
		Perempuan = 40 Orang
		Anonim = 10 Orang
Pendidikan	:	SD = 2
		SMP = 5
		SLTA = 48
		D3 = 4
		S1 = 32
		S2 = 1
		Anonim = 8

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR  
TERUS MEMPERBAIKI DAN  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



62	40	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
63	31	P	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	35	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	2	4	3	3	4	3	3	3
65	35	L	LAINNYA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	40	L	PETANI/NELAYAN	SLTA	4	3	3	3	3	4	3	3	4
67	40	L	PEDAGANG	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	21	P	PELAJAR	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	30	L	PEGAWAI SWASTA	S1	3	3	3	3	2	3	4	4	3
70	32	L	WIRASWASTA	SLTA	4	4	3	4	4	4	3	3	4
71	38	L	PETANI/NELAYAN	SLTA	2	4	3	2	3	2	3	4	3
72	36	L	WIRASWASTA	SLTA	4	4	4	3	4	4	3	3	4
73	24	L	PEGAWAI SWASTA	S1	4	2	4	3	4	3	2	4	3
74	30	P	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
75	31	L	PNS	S1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
76	35	P	PNS	D3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
77	30	P	WIRASWASTA	SLTA	4	3	4	2	3	4	4	4	4
78	24	L	LAINNYA	SLTA	4	4	4	2	3	3	4	3	4
79	30	P	WIRASWASTA	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	35	L	PNS	S1	3	3	4	4	3	3	3	4	4
81	35	L	PEDAGANG	SLTA	3	3	4	4	4	3	3	4	4
82	30	P	WIRASWASTA	SLTA	3	3	4	3	4	4	4	3	4
83	37	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	4	3	4	4	3	3	4
84	28	P	PEDAGANG	SLTA	3	4	3	2	2	3	3	3	3
85	40	P	WIRASWASTA	SLTA	4	4	3	3	3	4	4	4	3
86	35	L	WIRASWASTA	SLTA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
87	25	P	PELAJAR	SLTA	4	3	2	3	3	3	3	4	2
88	29	L	WIRASWASTA	SLTA	4	3	4	3	4	4	4	3	4
89	25	P	PELAJAR	S1	3	3	4	4	3	4	4	4	3
90	40	P	WIRASWASTA	S1	3	4	3	4	4	3	4	3	4
91	31	L	PNS	S1	3	4	4	4	3	3	4	4	4
92	29	L	PEGAWAI SWASTA	D3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
93	28	P	PEGAWAI SWASTA	S1	4	4	3	4	3	4	4	3	4
94	-	-	PEDAGANG	SLTA	3	3	3	4	3	3	4	4	3
95	20	L	PELAJAR	SLTA	4	3	2	3	4	3	3	3	3
96	-	L	TNI/POLRI	SLTA	4	4	4	3	3	4	4	4	4
97	-	-	-	-	3	4	4	3	3	3	4	4	4
98	31	-	PEDAGANG	SLTA	4	3	3	2	2	4	4	4	3
99	28	L	TNI/POLRI	SLTA	4	4	4	3	4	4	4	3	4
100	27	P	PETANI/NELAYAN	SLTA	4	3	3	3	3	3	4	4	4
Total					350	315	341	284	353	367	367	367	383
NRR / Unsur					3.500	3.150	3.410	2.840	3.530	3.670	3.670	3.670	3.830
NRR tertbg/ unsur					0.385	0.347	0.375	0.312	0.388	0.404	0.404	0.404	0.421

\*) 3.440  
 \*\*) 85.993

IKM Unit pelayanan			No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA
Keterangan :			U1	Persyaratan	3.500
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.150
- NRR	=	Nilai rata-rata	U3	Waktu Penyelesaian	3.410
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U4	Biaya/Tarif	2.840
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.530
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U6	Kompetensi Pelaksana	3.670
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Pelaksana	3.670
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,11	U8	Sarana dan prasarana	3.670
			U9	Penanganan Pengaduan,saran dan Masukan	3.830
<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>85.99</b>		

**Mutu Pelayanan :**  
 A (Sangat Baik) :88,31 - 100,00  
 B (Baik) :76,61 - 88,30  
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,69  
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Parigi, 15 Juni 2021  
 Pengadilan Negeri Parigi  
 KETUA  
 Dwi Sugiarto,SH



PENGADILAN NEGERI PARIGI

**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PARIGI**  
NOMOR W21-U7/11 /KP.04.6/01/2021

TENTANG

**PENUNJUKAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**PADA PENGADILAN NEGERI PARIGI**

**KETUA PENGADILAN NEGERI PARIGI**

- Menimbang : 1. bahwa untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Parigi dipandang perlu untuk melakukan survey;
2. 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;
3. bahwa dengan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud dalam poin 1 dan 2 dianggap perlu untuk membentuk Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Parigi Tahun 2017;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan bebas KKN ;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara RI tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038) ;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 ;
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang RI Nomo 25 Tahun 2009;
5. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 215/KMA/SK/XII/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pedoman Perilaku Hakim ;
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 122/KMA/SK/VII/2013, tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Panitera dan Jurusita;

7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan ;
8. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 6 Tahun 2001 tentang Mendengar Pengaduan Pelapor ;
9. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/SK/I/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI
10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :** **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PARIGI TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PENGADILAN NEGERI PARIGI.**
- KESATU :** Menunjuk yang namanya tersebut pada lajur 2 (dua) dalam lampiran surat keputusan ini, sebagai Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Parigi;
- KEDUA :** Kepada yang ditunjuk sebagai Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Parigi dalam lampiran surat keputusan ini, mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh setiap pelanggan;
  - b. Tim survey kepuasan pelanggan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan kepada seluruh staf unit mengenai persyaratan pelanggan;
  - c. Melakukan survei kepuasan pelanggan secara periodik;
  - d. Membuat laporan hasil survei kepuasan pelanggan dan melaporkannya kepada Top Manager dan Management Representative.
- KETIGA :** Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan perbaikan seperlunya;

DAFTAR LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PARIGI  
NOMOR : W.21-U7/ /KP.04.6/ 01 /2021  
TANGGAL : 22 JANUARI 2021

**TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PADA PENGADILAN NEGERI PARIGI**

NO	N A M A	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	ADY YAYAN SASWANTO, SH.	PANITERA MUDA PIDANA	KOORDINATOR TIM SURVEY IKM
2	MAROLOP SINAGA, SH.	PANITERA MUDA PERDATA	ANGGOTA
3	ROSMAIDA GULTOM	PANITERA MUDA HUKUM	ANGGOTA
4	VISUDDHATMA SANKARA, S.KOM	ANALIS PERENCANA	OPERATOR

Ditetapkan di Parigi  
pada tanggal 22 Januari 2021

KETUA PENGADILAN NEGERI PARIGI

  
DWILUGIANTO, SH.



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

Ditetapkan di Parigi  
pada tanggal 22 Januari 2021

  
KETUA PENGADILAN NEGERI PARIGI

DWI SUCIANTO, SH.

Tembusan :

1. YM. Ketua Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah di Parigi;
2. Yth. Wakil Ketua Pengadilan Negeri Parigi, di Parigi
3. Yth. Panitera Pengadilan Negeri Parigi di Parigi;
4. Yth. Sekretaris Pengadilan Negeri Parigi;
5. Arsip