

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 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, 1 Oktober 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. 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
- M.Rifaldi Yudistira
- Siti Hartina,S.Pd
- 5)Sekretariat : - Riya Wahyuningtyas
- 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 60 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 Juli-September 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:

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

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

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

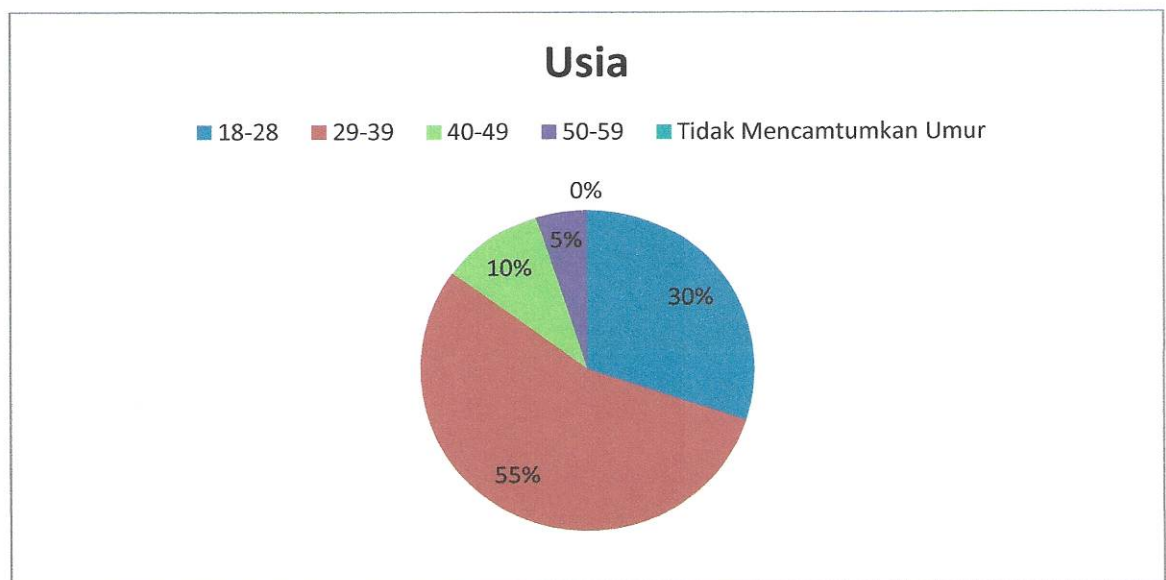
A.Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	18	30
2	29-39	33	55
3	40-49	6	10
4	50-59	3	5
5	Tidak Mencantumkan Usia	0	0
Jumlah		60	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 - 39 tahun sejumlah 33, responden (55 %) dari 100 responden.

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



Gambar 1 Reponden Menurut Karakteristik Umur

B. Jenis Kelamin

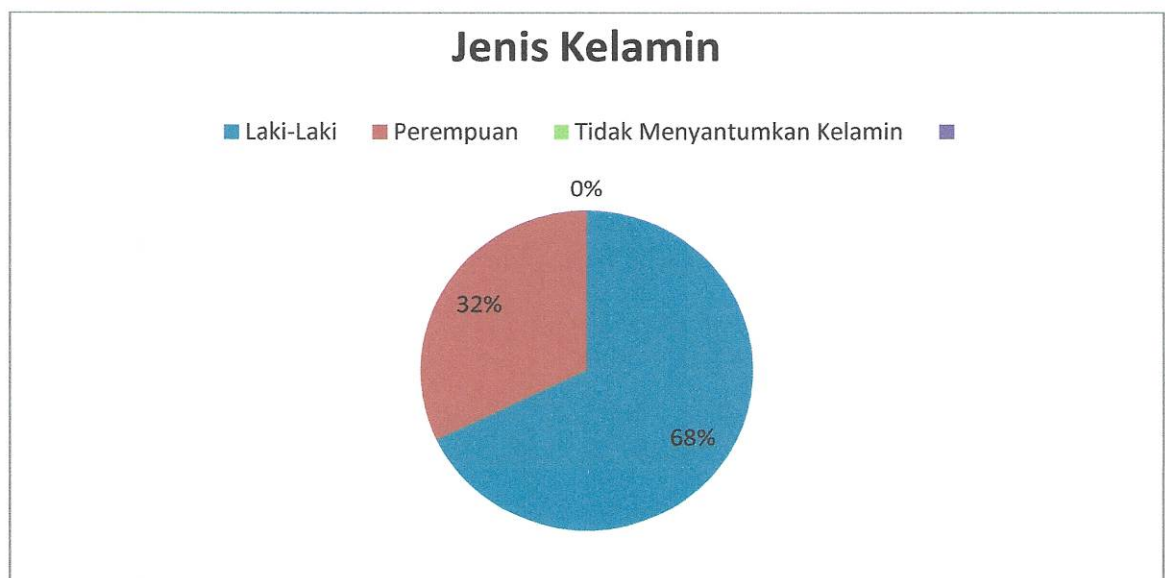
Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-Laki	41	68
2	Perempuan	19	32
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		60	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-Laki sejumlah 41 responden (68%) dari 60 responden.

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



Gambar 2 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

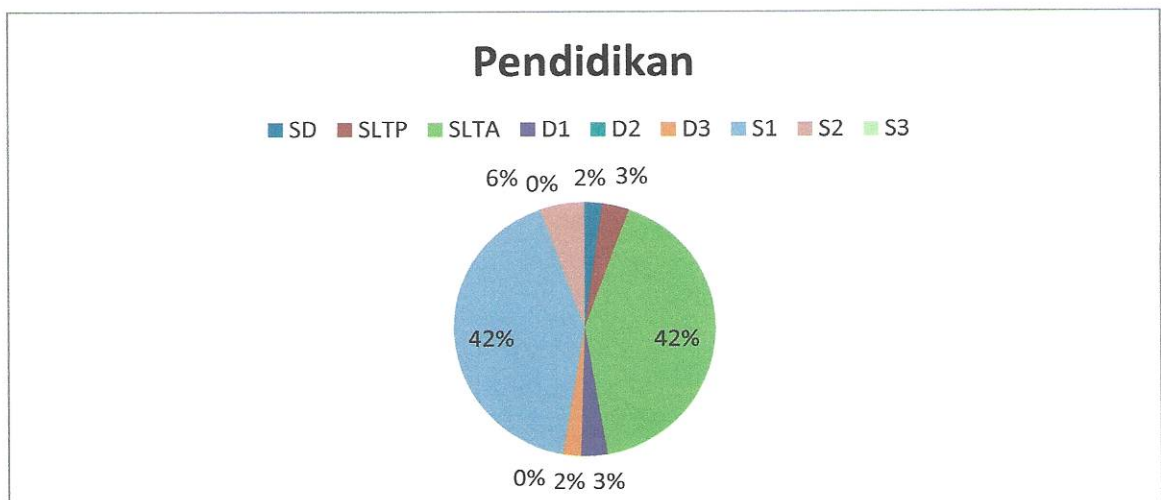
C.Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	SD	1	2
2	SLTP	2	3
3	SLTA	23	38
4	D1	1	3
5	D2	0	0
6	D3	1	2
7	S1	29	48
8	S2	3	5
9	S3	0	0
Jumlah		60	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 29 responden (48,00%) dari 60 responden.

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



Gambar 3 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

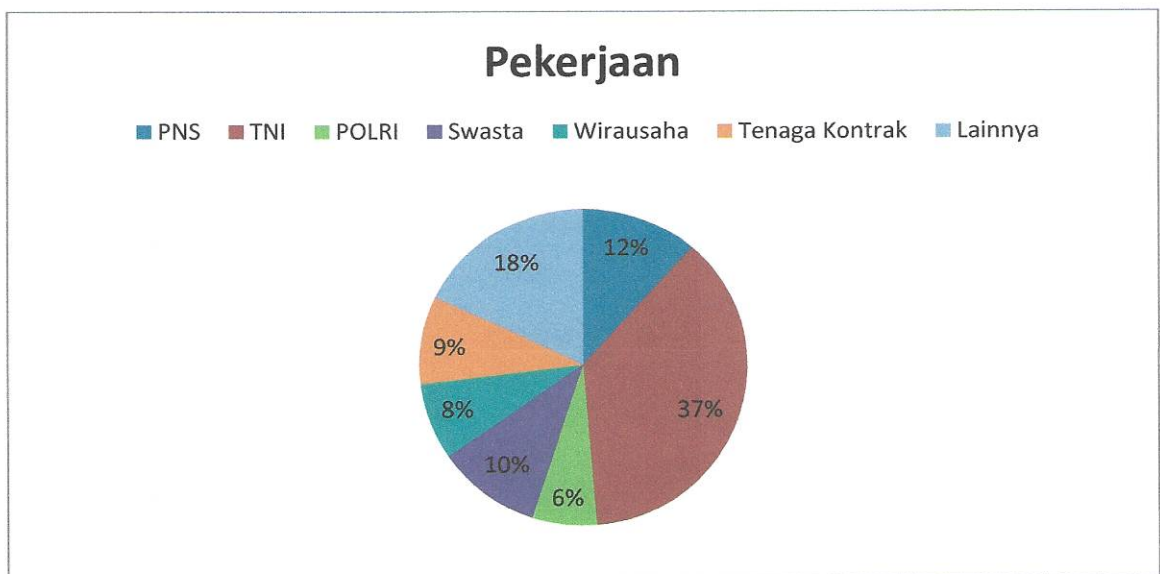
D.Pekerjaan Utama

Tabel 5
Reponden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

NO	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	10	17
2	TNI	1	2
3	POLRI	8	13
4	Swasta	19	32
5	Wirausaha	2	3
6	Tenaga Kontrak	0	0
7	Lainnya	20	33
Jumlah		60	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 20 responden (33%) dari 60 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 60 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). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Parigi yang telah ditetapkan sebesar 60, 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	Katagori
1	Persyaratan	3.667	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.683	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.567	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.583	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.533	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.567	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.600	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.567	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan	3.867	Sangat Baik

A. Persyaratan

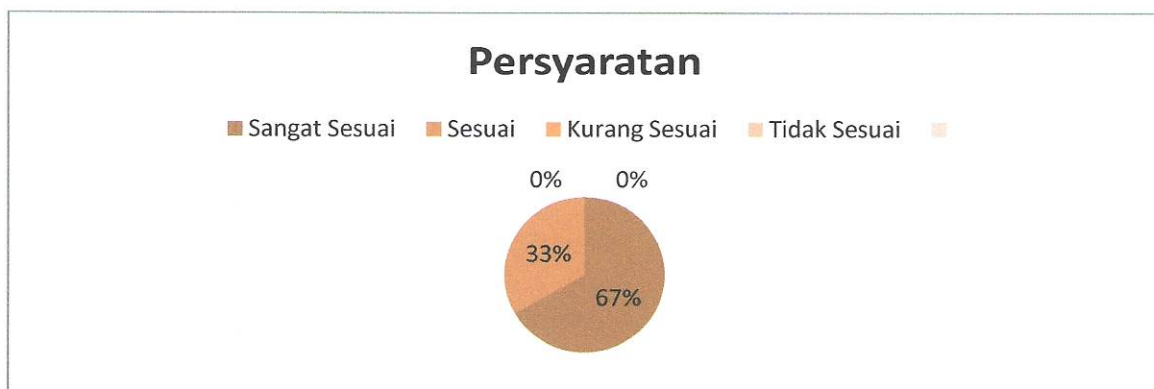
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,667 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori " 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	40	67
2	Sesuai	3	20	33
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			60	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

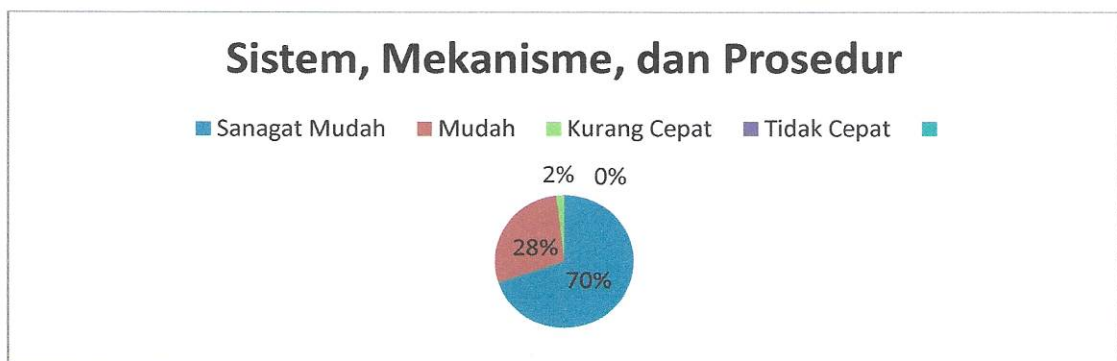
Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.683 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,0 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	42	70
2	Mudah	3	17	28
3	Kurang Mudah	2	1	2
4	Tidak Mudah	1	0	0
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

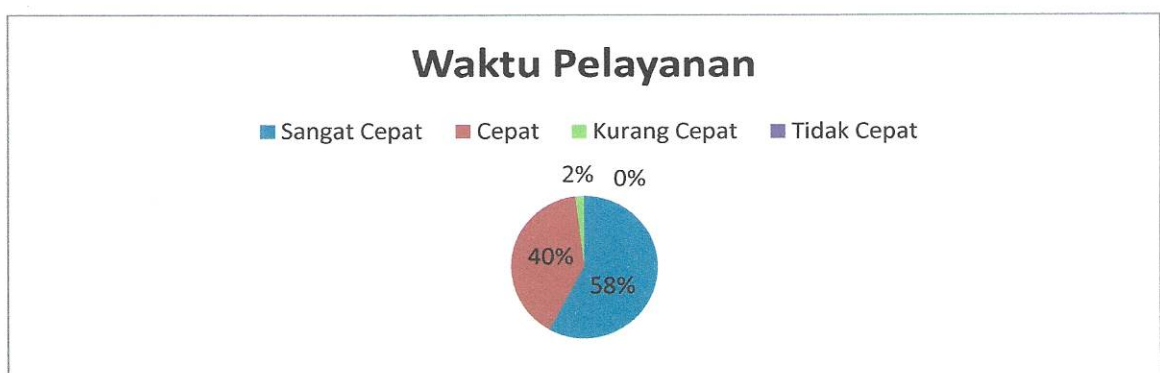
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,567 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,0 kategori "Sanangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Parigi
Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian.

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	35	58
2	Cepat	3	34	40
3	Kurang Cepat	2	1	2
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			60	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

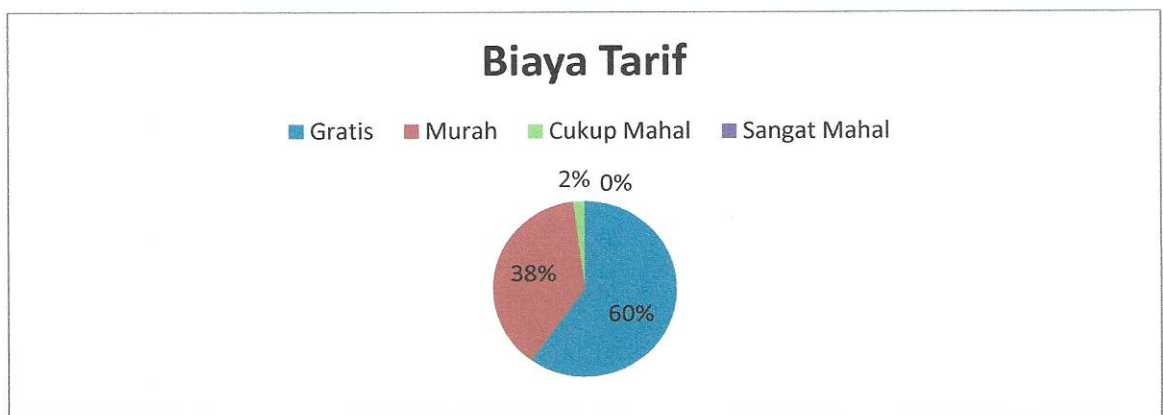
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,583 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada "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	36	60
2	Murah	3	23	38
3	Cukup Mahal	2	1	2
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			60	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

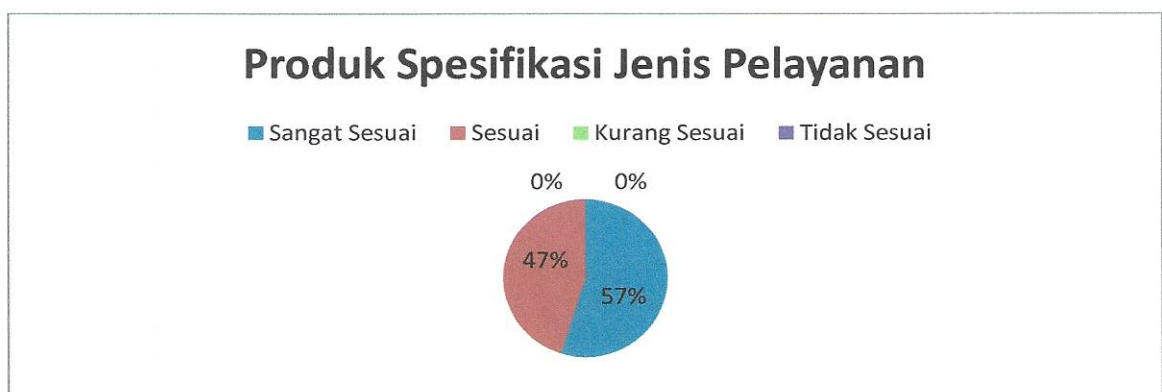
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,533 berada pada interval skor 3,5324 s/d 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	32	53
2	Sesui	3	28	47
3	Kurang Sesui	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			60	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

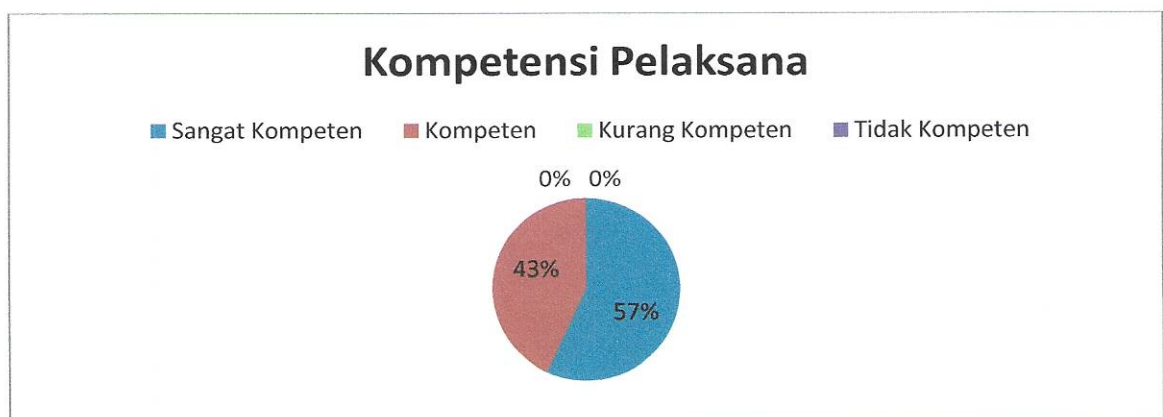
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,670 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	34	57
2	Kompeten	3	26	43
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			60	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 3,600 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	36	60
2	Sopan dan Ramah	3	24	40
3	Kurang sopan dan ramah	2	0	0
4	Tidak sopan dan ramah	1	0	0
Jumlah			60	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

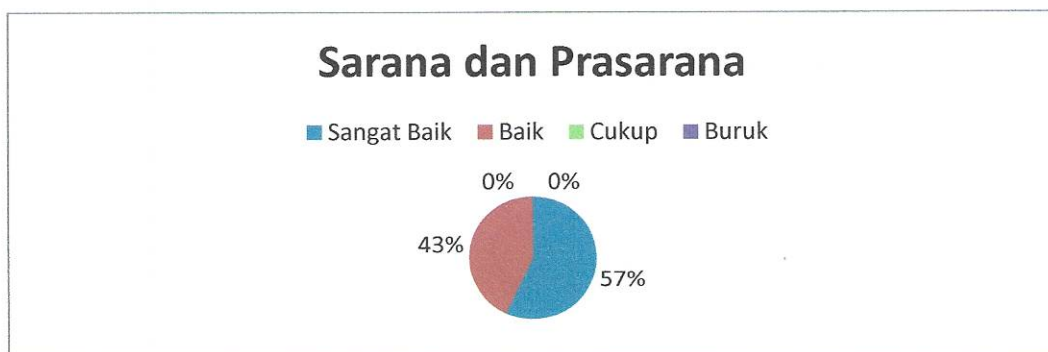
Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Pengadilan Negeri menyediakan lingkungan yang nyaman bagi pengguna layanan pengadilan, 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 3,567 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	34	57
2	Baik	3	26	43
3	Cukup Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			60	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

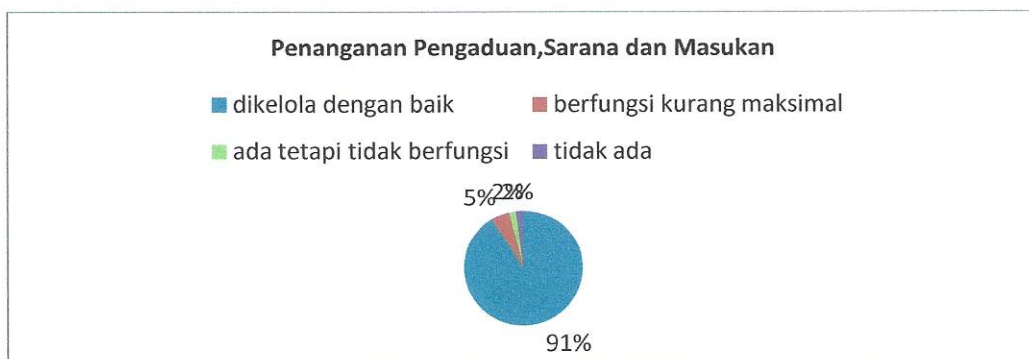
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.867 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik".. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	55	92
2	kurang maksimal	3	3	5
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	1	2
4	Tidak ada	1	1	2
Jumlah			60	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

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 90,65 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 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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Parigi, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup " **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**" disusul ruang lingkup " **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** " dan ruang lingkup " **Persyaratan** ". dan Peringkat Ruang lingkup terendah pada ruang lingkup " **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**" disusul ruang lingkup " **Kompetensi Pelaksana**" dan ruang lingkup " **Waktu Penyelesaian**"

B.Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Parigi, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**. Berdasarkan hasil survei ini, kedua ruang lingkup tersebut berada pada kategori Kurang Baik dengan Nilai **3.533**. 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. 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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI PARIGI
TAHUN 2021
TRIWULAN III**

NILAI IKM

3.63

Katagori : Sangat Baik

Nama Layanan : Pengadilan Negeri Parigi

Responden

Jumlah : 60 Orang

Jenis Kelamin : Laki-Laki = 41 Orang

Perempuan =19 Orang

Pendidikan : SD = 1

SMP = 2

SLTA = 23

D1 = 3

D2 = 0

D3 = 1

S1 = 29

S2 = 3

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

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Aan R-672980-IKM-A27C3074B5	SULAWESI TENGAH	40 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	3	4	4	3	3	4	4	28 September 2021
2	Safrudin R-672980-IKM-5FC3701A91	SULAWESI TENGAH	56 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	3	3	4	4	4	4	28 September 2021
3	Yulfina Wowe R-672980-IKM-0C2B36A3E8	SULAWESI TENGAH	26 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2021
4	Roni R-672980-IKM-EBA1658B7D	SULAWESI SELATAN	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2021
5	Ni Nyoman Candri R-672980-IKM-8A06E33C9F	SULAWESI TENGAH	51 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	4	4	4	20 September 2021
6	VICTOR BAMBAREHI R-672980-IKM-AC5065046F	SULAWESI TENGAH	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	14 September 2021
7	Silvia Mariana Sidabutar R-672980-IKM-7797CAFF82	SULAWESI TENGAH	35 Tahun Perempuan	S1SWASTA	3	2	2	3	3	3	3	3	4	13 September 2021
8	Niluh Putu Rediasih R-672980-IKM-3A23E67749	SULAWESI TENGAH	48 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	13 September 2021
9	Mohammad Taher R-672980-IKM-C2AA408581	SULAWESI TENGAH	42 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	2	3	4	4	4	4	10 September 2021
10	Kiki R-672980-IKM-814874D359	SULAWESI TENGAH	30 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	7 September 2021
11	Asmin R-672980-IKM-96883EAB9F	SULAWESI TENGAH	56 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	6 September 2021
12	Hairul R-672980-IKM-492D9D5FF4	SULAWESI TENGAH	26 Tahun Laki-laki	SMPSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 September 2021
13	Henry Rapid Yanto R-672980-IKM-2C499F599D	SULAWESI TENGAH	30 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2 September 2021
14	Niluh Elfi Kusmira R-672980-IKM-4A915736FD	SULAWESI TENGAH	34 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 September 2021
15	Nurfienandita J Djuuna R-672980-IKM-0489050354	SULAWESI TENGAH	26 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	1 September 2021
16	Iman Bhaskoro R-672980-IKM-D0C49BEFD1	SULAWESI SELATAN	27 Tahun Laki-laki	SMUPNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1 September 2021
17	Niluh Herawati R-672980-IKM-42C55CFC0E	SULAWESI TENGAH	28 Tahun Perempuan	SMPLAINNYA	4	4	3	3	4	4	4	4	4	26 Agustus 2021
18	Putu Agus Tirtayasa R-672980-IKM-6EFEB883CD	SULAWESI TENGAH	22 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	3	3	3	3	3	4	3	4	26 Agustus 2021
19	I Gede Lelis R-672980-IKM-36C6242D37	SULAWESI TENGAH	28 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Agustus 2021
20	I WAYAN ASTAWAN R-672980-IKM-72850E2991	SULAWESI TENGAH	27 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	3	4	4	3	4	4	25 Agustus 2021

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
21	Rezha Marinda SH R-672980-IKM-DD23055F56	SULAWESI TENGAH	24 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Agustus 2021
22	Fitriani R-672980-IKM-3199AF2B17	SULAWESI TENGAH	30 Tahun Perempuan	S1SWASTA	3	4	4	3	4	4	3	3	4	24 Agustus 2021
23	Pendy R-672980-IKM-8D835B2B5D	SULAWESI TENGAH	29 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Agustus 2021
24	Budiarta R-672980-IKM-BDBB3799C4	SULAWESI TENGAH	31 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Agustus 2021
25	Roby R-672980-IKM-82E12B4DF2	SULAWESI TENGAH	33 Tahun Laki-laki	SMUTNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Agustus 2021
26	Anonim R-672980-IKM-B9F985A275	SULAWESI TENGAH	31 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Agustus 2021
27	Purwati R-672980-IKM-DA9CD8CD30	SULAWESI TENGAH	37 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Agustus 2021
28	Herlina R-672980-IKM-AE3F974D0E	SULAWESI TENGAH	32 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	12 Agustus 2021
29	I Nyoman Andrias R-672980-IKM-F6C893ABDB	SULAWESI TENGAH	26 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Agustus 2021
30	Sumitro,sh.,mh R-672980-IKM-E18243A1B1	SULAWESI TENGAH	48 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Agustus 2021
31	Jasri R-672980-IKM-1642E0812B	SULAWESI TENGAH	30 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Agustus 2021
32	V R-672980-IKM-8DD0EB1B0E	SULAWESI TENGAH	41 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	3	4	4	3	3	3	4	9 Agustus 2021
33	Jasri R-672980-IKM-E4A6A2C0E5	SULAWESI TENGAH	30 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Agustus 2021
34	Dedi Sastrawan R-672980-IKM-3F44D2F30B	SULAWESI TENGAH	27 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5 Agustus 2021
35	Raziyan DWI Pathan R-672980-IKM-C1FE41D4EF	SULAWESI TENGAH	25 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28 Juli 2021
36	Sofyan R-672980-IKM-66B0ACFCF9	SULAWESI TENGAH	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	26 Juli 2021
37	Amin R-672980-IKM-0D7569061C	SULAWESI TENGAH	38 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	3	3	3	3	4	3	4	26 Juli 2021
38	Dicky R-672980-IKM-39E25FCC75	SULAWESI TENGAH	31 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	3	4	4	19 Juli 2021
39	Dicky R-672980-IKM-399B1D3FD0	SULAWESI TENGAH	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	3	4	3	4	4	19 Juli 2021
40	Amin R-672980-IKM-1D4FFE700C	SULAWESI TENGAH	38 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	3	4	4	3	4	16 Juli 2021
41	Anonim R-672980-IKM-A4F3AF7B10	SULAWESI TENGAH	31 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	3	3	4	15 Juli 2021
42	Awaluddin R-672980-IKM-33A94AA66E	SULAWESI SELATAN	26 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	3	4	3	3	4	15 Juli 2021
43	Muhtar R-672980-IKM-B9D895A552	SULAWESI TENGAH	31 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	3	4	3	3	4	3	4	15 Juli 2021
44	Anonim R-672980-IKM-0ED79BA3C2	SULAWESI TENGAH	38 Tahun Perempuan	Diploma 3SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	15 Juli 2021

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
45	Muhtar R-672980-IKM-73A1439D3B	SULAWESI TENGAH	31 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	3	3	3	3	4	4	4	15 Juli 2021
46	Dandi R-672980-IKM-C8D03E4A4E	SULAWESI TENGAH	32 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	3	4	15 Juli 2021
47	Herlina R-672980-IKM-F747374396	SULAWESI TENGAH	38 Tahun Perempuan	S2PNS	4	4	4	4	4	3	3	3	4	15 Juli 2021
48	Anto R-672980-IKM-EE9B434BED	SULAWESI TENGAH	40 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	15 Juli 2021
49	A R-672980-IKM-59F6694CAB	SULAWESI TENGAH	28 Tahun Laki-laki	SMUWIRUSAHA	4	4	3	3	3	4	4	3	3	14 Juli 2021
50	Idris Mamonto R-672980-IKM-BBBA0BF3D1	SULAWESI TENGAH	29 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	14 Juli 2021
51	Ni Nym Mudari R-672980-IKM-720EA5094E	SULAWESI TENGAH	31 Tahun Perempuan	SDLAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	13 Juli 2021
52	Yandi R-672980-IKM-B1768488F6	SULAWESI TENGAH	31 Tahun Laki-laki	Diploma 1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juli 2021
53	Sutrisno,sh R-672980-IKM-851DAA2E77	SULAWESI TENGAH	31 Tahun Laki-laki	S1POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12 Juli 2021
54	I Nyoman Muoiartawan R-672980-IKM-908ED7D2F9	SULAWESI TENGAH	25 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Juli 2021
55	Jasri R-672980-IKM-018CF6009A	SULAWESI TENGAH	31 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Juli 2021
56	Mph Rivaldy Prasetyo R-672980-IKM-C1D6EACCBA	SULAWESI TENGAH	25 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	8 Juli 2021
57	Hasbar R-672980-IKM-799AF1B8E5	SULAWESI TENGAH	38 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	3	3	3	4	4	4	8 Juli 2021
58	I Nyoman Andrias R-672980-IKM-95AF67415C	SULAWESI TENGAH	27 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3	8 Juli 2021
59	Hartono R-672980-IKM-855BC61DB9	SULAWESI TENGAH	32 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	7 Juli 2021
60	Paschal Eka Arisandi R-672980-IKM-1AF39F3945	SULAWESI TENGAH	23 Tahun Laki-laki	SMUWIRUSAHA	3	4	4	3	3	4	4	3	1	1 Juli 2021



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Juli 2021 sampai 30 September 2021

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,63 / 90,65%

Jumlah	60 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 41 PEREMPUAN : 19	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 1 Diploma 3 : 1 SMP : 2 S1 : 29 SMU : 23 S2 : 3 Diploma 1 : 1 S3 : 0	
Pekerjaan	PNS : 10 TNI : 1 POLRI : 8 LAINNYA : 20 SWASTA : 19 WIRAUSAHA : 2 TENAGA KONTRAK : 0	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- | | |
|---|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ? | 3,533 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? | 3,567 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? | 3,567 |

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

1. Petugas layanan harus lebih menguasai pelayanan dan mampu menerapkan kebutuhan dari masyarakat
2. Agar petugas selalu memberikan penjelasan tentang waktu pelayanan sesuai SOP
3. Petugas harus memahami standart pelayanan dan standar kompensasi

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Jakarta, 21 Oktober 2021
Direktur Jenderal Badan
Peradilan Umum

PRIM HARYADI



PENGADILAN NEGERI PARIGI

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PARIGI

NOMOR W21-U7/07 /KP.04.6/07/2021

TENTANG

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

KETUA PENGADILAN NEGERI PARIGI

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Parigi dipandang perlu untuk melakukan survei;
 - b. bahwa dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi, Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI meminta kepada seluruh Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri di Indonesia untuk melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan;
 - c. bahwa berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tanggal 8 April 2021 telah memberlakukan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya;
 - d. bahwa sehubungan dengan diterbitkannya Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya;
 - e. bahwa sehubungan dengan adanya Promosi dan Mutasi Wakil Ketua Pengadilan Negeri Parigi dan Panitera Muda Hukum maka Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Parigi tentang Penunjukan Tim Akreditasi Penjamin Mutu Pada Pengadilan Negeri Parigi dipandang perlu untuk diubah;
 - f. bahwa dengan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud dalam huruf a, b, c, d dan e diatas maka di anggap perlu mengubah Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Parigi tentang Penunjukan Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Parigi Tahun 2021.

- 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. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 6. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 215/KMA/SK/XII/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pedoman Perilaku Hakim ;
 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. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tanggal 8 April 2021 telah memberlakukan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya;
 11. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya.

MEMUTUSKAN :


- Menetapkan :** **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PARIGI TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PENGADILAN NEGERI PARIGI.**
- KESATU :** Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Parigi Nomor W21-U7/ 11 /KP.04.6/ 01 /2021 tanggal 22 Januari 2021;

- KEDUA : Menunjuk yang namanya tersebut pada lajur 2 (dua) dalam lampiran surat keputusan ini, sebagai Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Parigi;
- KETIGA : 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 yaitu 3 (tiga) bulan sekali melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER);
 - d. Membuat laporan hasil survei kepuasan pelanggan dan melaporkannya kepada Top Manager dan Management Representative.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan perbaikan seperlunya;

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

Ditetapkan di Parigi
pada tanggal 08 Juli 2021

KETUA PENGADILAN NEGERI PARIGI


DWI SUGIANTO, 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

DAFTAR LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PARIGI
NOMOR : W.21-U7/ /KP.04.6/ 07 /2021
TANGGAL : 08 JUNI 2021

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

NO	N A M A	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	YAKOBUS MANU, S.H.	WAKIL KETUA	PENGARAH
2	IIN FATIMAH, S.H.	HAKIM	KETUA
3	M. TASLIM THAHIR, S.H.	PANMUD HUKUM	ANGGOTA / KOORDINATOR SURVEYOR
4	RAHMAWANTI, S.E.	PTSP HUKUM	ANGGOTA / SURVEYOR
5	FEMILA SARI, A.Md.	PTSP PIDANA	ANGGOTA / SURVEYOR
6	M. RIFALDI YUDISTIRA	PTSP PERDATA	ANGGOTA / SURVEYOR
7	SITI HARTINA, S.Pd.	PTSP UMUM	ANGGOTA / SURVEYOR
8	RIYA WAHYUNINGTYAS, S.H.	KASUBBAG PTIP	SEKRETARIAT
9	VISUDDHATMA SANKARA, S.KOM	PRANATA KOMPUTER	SEKRETARIAT
10	BHELI ISYA K. KOLOAY, S.T.	ANALIS PERENCANAAN, EVALUASI DAN PELAPORAN	SEKRETARIAT

Ditetapkan di Parigi
pada tanggal 08 Juli 2021

KETUA PENGADILAN NEGERI PARIGI


DWI SUGIANTO, SH.