

# LAPORAN HASIL

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DI PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG  
TRIWULAN KE I  
(PERIODE JANUARI – MARET TAHUN 2024)**

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



**PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG  
KABUPATEN KEPAHIANG  
PROVINSI BENGKULU**

JALAN AIPDA MU'AN KOMPLEK PERKANTORAN PEMKAB KEPAHIANG  
Telp/Fax. (0732) 3930019, e-mail :[pn\\_kepahiang@yahoo.com](mailto:pn_kepahiang@yahoo.com)  
KEPAHIANG- BENGKULU (39172)

---

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN**  
**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**  
**DI PENGADILAN NEGERI KEPAHANG KELAS II**



Disahkan di Kepahiang  
Pada Hari Kamis, 28 Maret 2024  
Ketua Pengadilan Negeri Kepahiang

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above the printed name.

**HENDRI SUMARDI, S.H., M.H.**  
NIP. 19781127003121002

## KATA PENGANTAR

Mahkamah Agung sangat membutuhkan informasi dari Pengadilan Negeri Kepahiang secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Kepahiang mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini meminta pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, dapat dibunakan sebagai tolak ukur lembaga setingkat Mahkamah Agung serta jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Kepahiang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kepahiang.

Kepahiang, 28 Maret 2024



Tim Survei

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
<b>BAB I . PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>5</b>
A. Metode Survei .....	5
B. Teknik Pengumpulan Data .....	5
C. Variabel Pengukuran IKM.....	6
D. Teknik Analisis Data .....	7
E. Perangkat pengolahan Data .....	8
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>10</b>
A. Umur .....	10
B. Jenis Kelamin .....	11
C. Pendidikan Terakhir .....	12
D. Pekerjaan Utama .....	13
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b>	<b>14</b>
A. Persyaratan.....	19
B. Prosedur .....	20
C. Waktu Pelayanan .....	21
D. Biaya/Tarif .....	22
E...Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	23
F. Kompetensi Pelaksana.....	24
G. Perilaku Pelaksana .....	25

H. Sarana dan Prasarana .....	26
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	27
J. Hasil Survei Kualitatif .....	28
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>30</b>
A. Kesimpulan .....	30
B. Rekomendasi .....	30

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri Kepahiang merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di ibu kota kabupaten Kepahiang. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Negeri Kepahiang berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara Pidana, Perdata, bagi pencari keadilan pada umumnya. Pengadilan Negeri Kepahiang merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencari keadilan. Pengadilan Negeri Kepahiang sebagai lembaga yudikatif di bawah Mahkamah Agung, memiliki tugas untuk mengawal serta memantau jalannya perundang-undangan atau penegakan hukum di Indonesia. Adapun secara umum, sebagai lembaga pemerintahan, Pengadilan Negeri Kepahiang memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi public nonprofit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik secara umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas. Lembaga pemerintahan didirikan memiliki filosofi memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks. Lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan, di mata masyarakat secara umum masih terkesan 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. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih belum dapat 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 Kepahiang melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Kepahiang.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kepahiang

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Waktu pelaksanaan survei dimulai dari tanggal 2 Januari 2024 sampai dengan 28 Maret 2024 pada jam kerja.

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kepahiang, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.



6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Kepahiang ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kepahiang, antara lain: masyarakat pengguna pengadilan, Kepolisian, Advokad/Pengacara, KPAI, dll. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan sesuai dengan pengguna yang datang, orang yang diambil dengan teknik Sampel Morgan dan Krejcie. responden tersebut diperoleh sesuai dengan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie (Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik).

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

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket pada penelitian ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Angket tersebut terdiri dari 14 indikator, dalam hal ini ruang lingkup, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dengan mempertimbangkan jenis layanan Pengadilan, maka pengisian kuesioner dilakukan dengan cara

dilakukan dengan pendampingan tim pencacah, guna mendapatkan gambaran yang optimal tentang pemberian layanan pengadilan.

### **C. Variabel Pengukuran IKM**

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

#### **1. Persyaratan**

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

#### **2. Prosedur**

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

#### **3. Waktu pelayanan**

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

#### **4. Biaya/Tarif**

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

#### **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### **6. Kompetensi Pelaksana**

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

#### **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### **8. Maklumat Pelayanan**

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

#### **9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

### **D. Teknik Analisis Data**

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM didapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing ke 9 unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Selanjutnya untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

#### E. Perangkat Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan software yang sudah ada

Tabel 1

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	1	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	2	Kurang baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	3	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	4	Sangat Baik

Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.

Nilai interval IKM di atas diperoleh dengan cara Nilai tertinggi – Nilai terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu:

$$\frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Nilai interval konversi IKM diperoleh dari:

Untuk skor minimum dalam presentase =

$$\frac{\text{Skor Minimum}}{\text{Jenjang}} \times 100\% = \frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$$

Untuk skor maksimum dalam presentase =

$$\frac{\text{Skor Maksimum}}{\text{Jenjang}} \times 100\% = \frac{4}{4} \times 100\% = 100\%$$

Untuk interval dalam presentase =

$$\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum} = 100\% - 25\% = 75\%$$

Sehingga untuk jenjang interval dalam presentase =

$$\frac{\text{Interval}}{\text{Jenjang}} = \frac{75\%}{4} = 18,75 \%$$

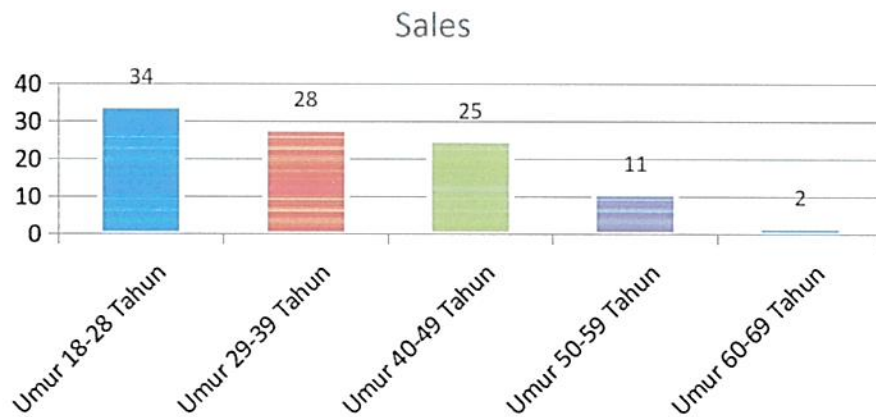
**BAB III**  
**PROFIL RESPONDEN**

**1. Umur**

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	28	34
2	29-39	23	28
3	40-49	21	25
4	50-59	9	11
5	60-69	2	2
Jumlah		83	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun sebanyak 28 orang (34%). secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

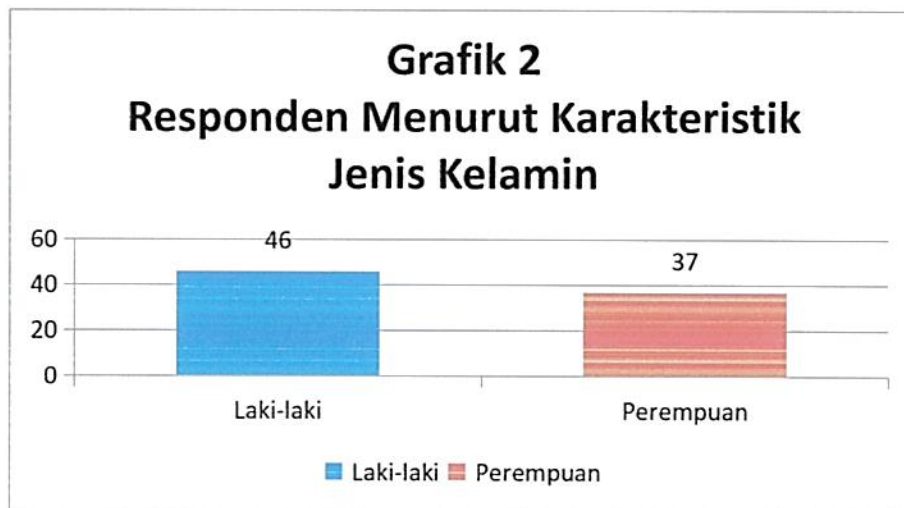


## 2. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	46	55
2	Perempuan	37	45
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		83	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 46 orang (55%). secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:





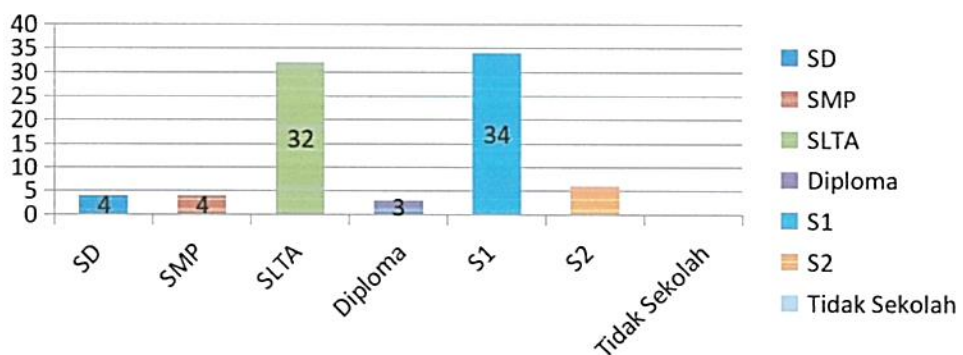
### 3. Pendidikan Terakhir

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	4	5
3	SMP	4	5
4	SLTA	32	39
5	Diploma	3	4
6	S1	34	40
7	Pasca Sarjana	6	7
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0
Jumlah		83	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 34 orang (40%). secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik 3  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

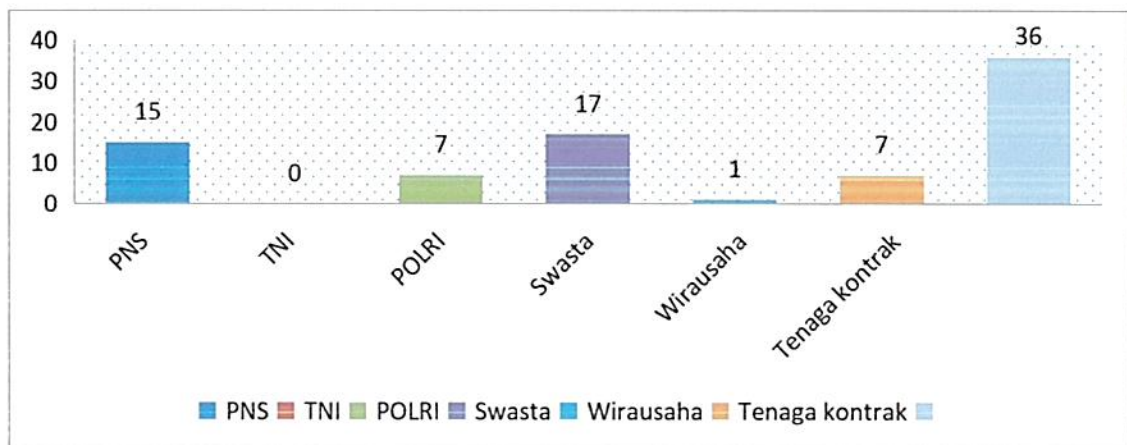


#### 4. Pekerjaan Utama

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	15	18
2	TNI	0	0
3	POLRI	7	8
4	Swasta	17	21
5	Wirausaha	1	1
6	Tenaga Kontrak	7	8
7	Lainnya	36	44
Jumlah		83	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden adalah Lainnya sebanyak 36 (44%). secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



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

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 195 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kepahiang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kepahiang sebesar **93,74 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 – 100,00)

Tabel 6  
 Karakteristik Nilai Responden Per Unsur Pelayanan

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

<b>R</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>
<b>83</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>82</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>81</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>80</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>79</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>78</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>77</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>76</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>75</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>74</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>73</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>72</b>	4	3	3	4	4	4	4	4	4

71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	3	3	4	4	4	4	4	4
66	4	3	3	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	3	4	4	4	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	3	3	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	4	4	4	4	4

47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	3	3	4	4	4	3	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4

23	4	3	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	4	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	3	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	4	3	4	4
13	4	3	3	4	4	4	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	315	302	296	316	315	314	310	315	318
NRR	3,795	3,639	3,566	3,807	3,795	3,783	3,735	3,795	3,831

BRRUT	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111
NRRUT	0,422	0,404	0,396	0,423	0,422	0,420	0,415	0,422	0,426

NIP **3,7497** waktu penyelesaian

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NIP} \times \text{Nilai dasar} \\ &= \mathbf{93,74} \end{aligned}$$

Mutu Pelayanan = **A**

**Keterangan:**

- U1 s.d. U9 : Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

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

Tabel 7  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di Pengadilan Negeri Kepahiang

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan	3,795
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,639
3	Waktu Penyelesaian	3,566
4	Biaya / Tarif	3,807
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,795
6	Kompetensi Pelaksana	3,783
7	Perilaku Pelaksana	3,735
8	Sarana dan Prasarana	3,795
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,831
<b>Nilai Indeks</b>		3,7497
<b>NILAI IKM</b>		93,74

<b>Mutu pelayanan</b>	<b>A</b>
<b>Kinerja pelayanan</b>	<b>SANGAT BAIK</b>

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3.795 \times 0,11) + (3,639 \times 0,11) + (3,566 \times 0,11) + (3,807 \times 0,11) + (3,795 \times 0,11) + (3,783 \times 0,11) + (3,735 \times 0,11) + (3,795 \times 0,11) + (3,831 \times 0,11) = 3,7497$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,7497 \times 25 = 93,74$
- b. Mutu Pelayanan **A**.
- c. Kinerja unit pelayanan **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 **3,795** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

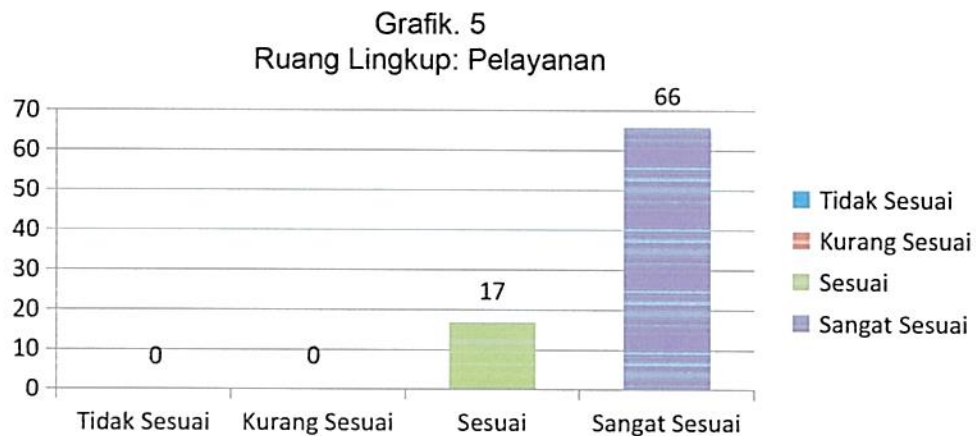
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.



Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang  
Ruang Lingkup: **Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0
2.	Kurang sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	17	20
4.	Sangat Sesuai	4	66	80
Jumlah			83	100

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



## B. Prosedur

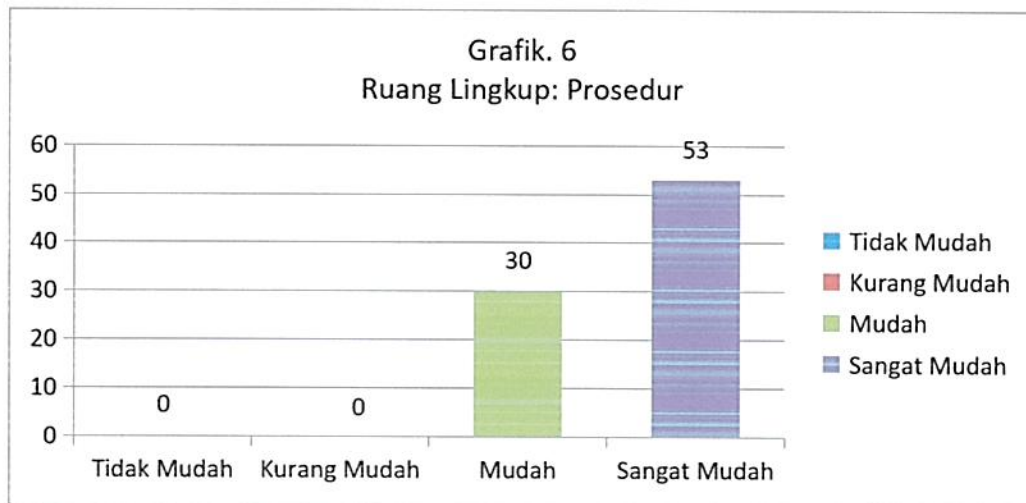
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,639** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang  
Ruang Lingkup: **Prosedur**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0
2.	Kurang Mudah	2	0	0
3.	Mudah	3	30	36
4.	Sangat Mudah	4	53	64
Jumlah			83	100

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



### C. Waktu Pelayanan

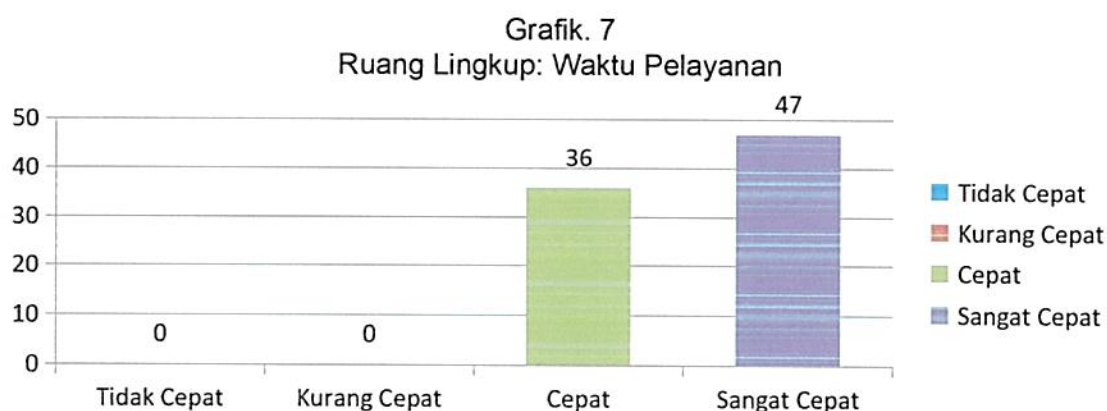
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,566** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang  
Ruang Lingkup: **Waktu Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Cepat	1	0	0
2.	Kurang Cepat	2	0	0
3.	Cepat	3	36	43
4.	Sangat Cepat	4	47	57
Jumlah			83	100

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



#### 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 **3,807** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan

demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

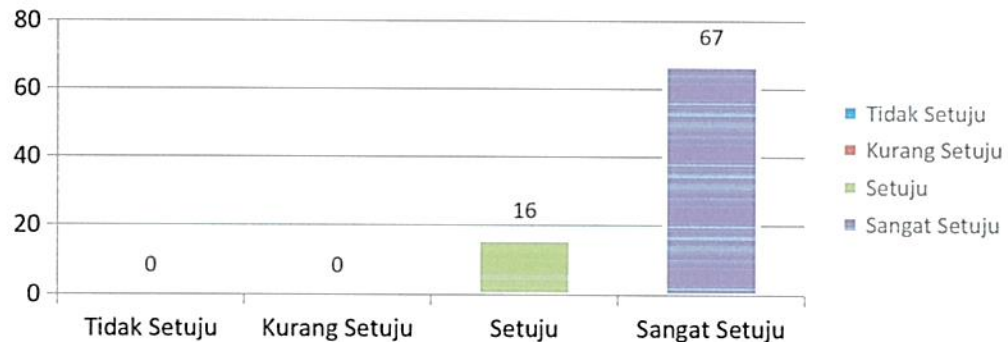
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang  
Ruang Lingkup: **Biaya/Tarif**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	0	0
3.	Setuju	3	16	19
4.	Sangat Setuju	4	67	81
Jumlah			83	100

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik. 8  
Ruang Lingkup: Biaya/ Tarif



### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,795** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian

kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

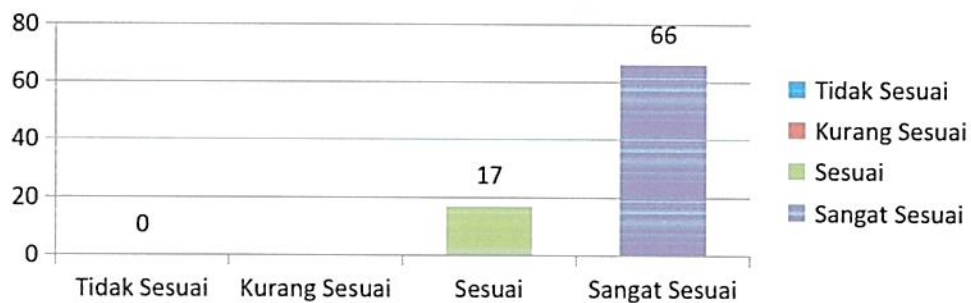
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang  
Ruang Lingkup: **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	0	0
3.	Sesuai	3	17	20
4.	Sangat Sesuai	4	66	80
Jumlah			83	100

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik. 9  
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 **3,783** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian

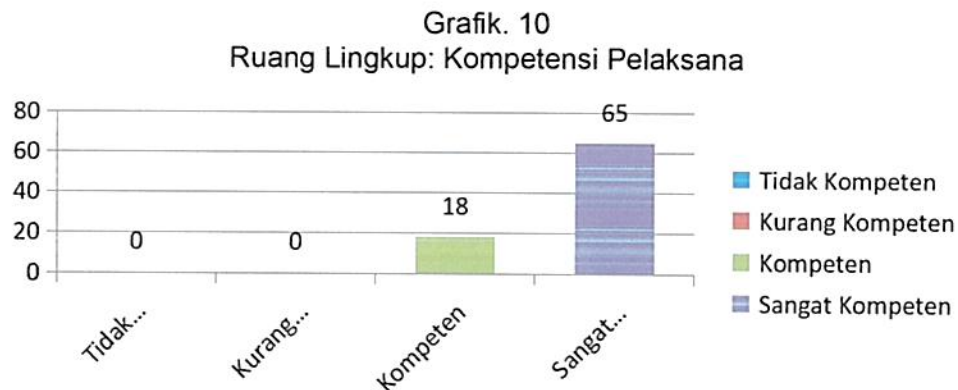
kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang  
Ruang Lingkup: **Kompetensi Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0
2.	Kurang Kompeten	2	0	0
3.	Kompeten	3	18	22
4.	Sangat Kompeten	4	65	78
Jumlah			83	100

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,735** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian

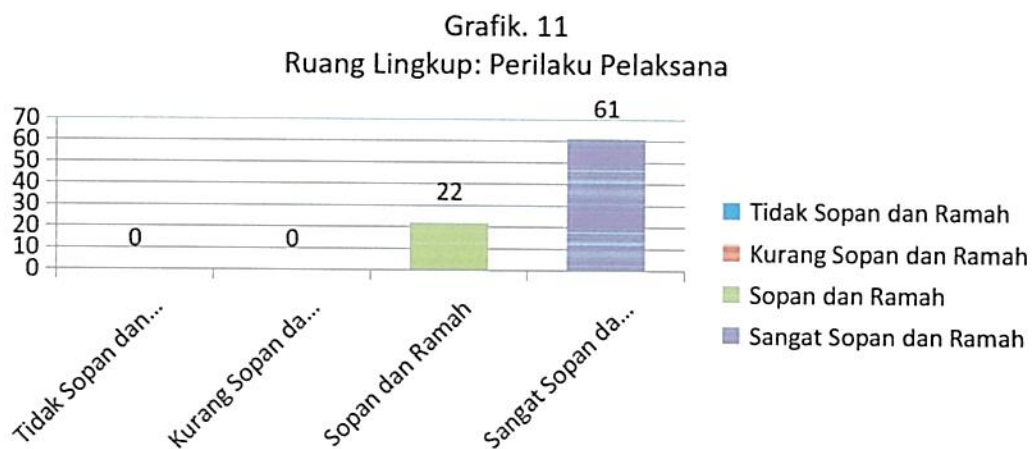
kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

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

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang  
Ruang Lingkup: **Perilaku Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3.	Sopan dan Ramah	3	22	27
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	61	73
Jumlah			83	100

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



#### H. Sarana dan Prasarana

Pelayanan berupa sarana dan prasarana yang diberikan kepada masyarakat, Instansi lain seperti Kejaksaan, Kepolisian, Lapas, LBH dll

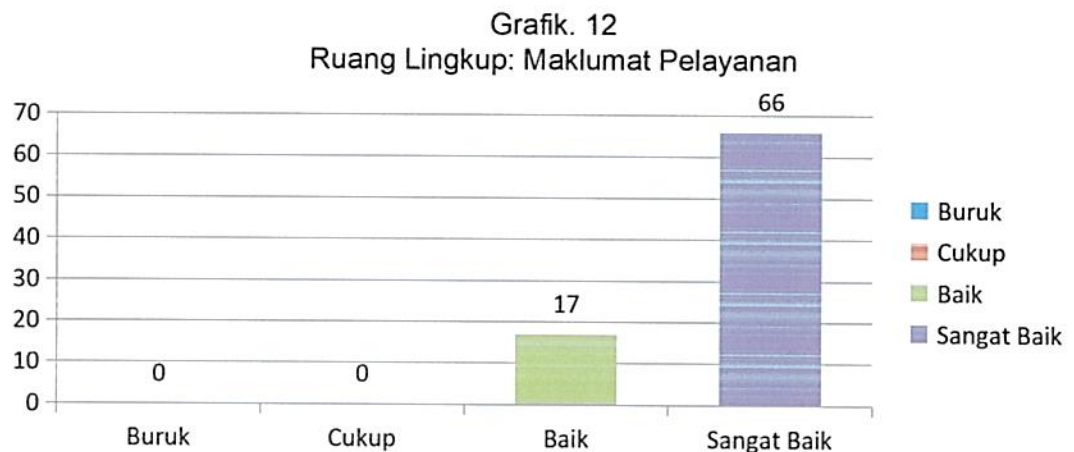
sesuai dengan standar pelayanan dari tahun ke tahun. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,795** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pelayanan Kepada masyarakat, Instansi lain disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang Ruang Lingkup: **Maklumat Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Buruk	1	0	0
2.	Cukup	2	0	0
3.	Baik	3	17	20
4.	Sangat Baik	4	66	80
Jumlah			83	100

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



#### 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 **3,831** berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

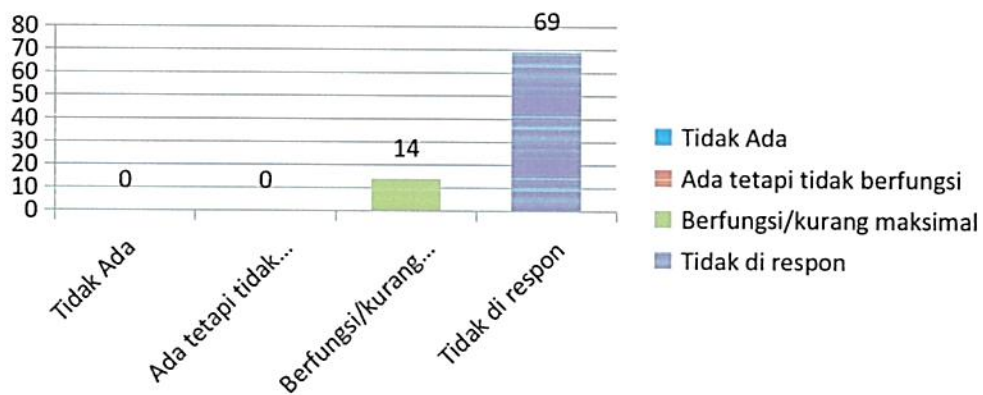
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kepahiang Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Ada	1	0	0
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
3.	Berfungsi/kurang maksimal	3	14	17
4.	Tidak di respon	4	69	83
Jumlah			83	100

Secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:

Grafik. 13  
Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



## J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan. Saran-

saran perbaikan Pengadilan Negeri kepahiang, yang diusulkan responden, antara lain pokok-pokonya:

1. Lebih mengedepankan pelayanan dan memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik
2. Pelayanan Persidangan agar tepat waktu
3. Di pertahankan kembali pelayanan yang sudah ada sekarang,trimaksih
4. Tegakkan Keadilan Seadil-Adilnya
5. Maju Terus Pengadilan
6. Sukses Dan Maju
7. Maju Terus Tuk Membela Kebenaran

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Kepahiang pada Triwulan ke I tahun 2024 sebesar **93,74** dan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".

Dari hasil survei yang dilaksanakan pada periode Triwulan ke I tahun 2024 menghasilkan nilai **SANGAT BAIK** dalam proses kinerja yang dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Kepahiang, kami menyadari bagaimanapun usaha yang kami laksanakan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam pelayanan masih mempunyai kekurangan-kekurangan, sebagaimana pendapat responden yang masih merasakan hal-hal kekurangan tersebut.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tentunya harus adanya kerjasama yang baik antar personil pelaku pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Kepahiang.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Kepahiang serta dapat menjadi masukan bagi Mahkamah Agung RI. Semoga di tahun-tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.

#### **2. Rekomendasi**

Dari hasil Survei yang dilakukan ada tiga unsur terendah pada survey triwulan ke I di Pengadilan Negeri Kepahiang hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup :

- 1. Waktu Pelayanan**
- 2. Prosedur**
- 3. Perilaku Pelaksana**

Berdasarkan hasil survei ini pertama ruang lingkup tersebut berada pada interval penilaian "Sangat Baik" namun perlu lebih ditingkatkan lagi.

Beberapa cara yang telah dipersiapkan untuk meningkat pelayanan dalam ruang lingkup tersebut yaitu:

- Waktu penyelesaian lebih dipercepat lagi.
- Sistem, mekanisme dan prosedur akan di sederhanakan lagi
- Menerapkan SALAM SENYUM SAPA.
- Pada Website Pengadilan Negeri Kepahiang disediakan alamat pengaduan