



# **LAPORAN SURVEI**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN KELAS II  
JANUARI – MARET 2022**



**TAHUN  
2022**





**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEI  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN  
JANUARI – MARET 2022**

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

Disahkan di Sarolangun  
April 2022

Top Manager

  
**DEKA DIANA, S.H, M.H**  
NIP. 19801208 200312 2 001

Quality Management Representative

  
**RAYMON HARYANTO, S.H**  
NIP. 19910502 201712 1 002

Ketua Tim Survei,

  
**TONI SULASNO, S.H**  
NIP. 19780331 200212 1 001

*Assamuaalaikum Wr.Wb.*

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusun Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sarolangun dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Sarolangun mengadakan survei ini.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai kepuasan pengguna layanan dalam hal kualitas pelayanan yang bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang di terima dengan pelayanan yang di inginkan/di harapkan. Survei ini menanyakan pendapat Masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dengan menggunakan kuesioner.

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

*Wassalamualaikum Wr.Wb.*

Sarolangun, April 2022

Tim Survei

	<i>Halaman</i>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>BAB. I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan .....	3
<b>BAB. II METODOLOGI SURVEI</b>	
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat.....	4
D. Teknik Analisa Data .....	5
<b>BAB. III PROFIL RESPONDEN</b>	
A. Umur .....	7
B. Jenis Kelamin .....	7
C. Pendidikan .....	7
C. Pekerjaan .....	7
<b>BAB. IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
A. Ruang Lingkup Persyaratan .....	9
B. Ruang Lingkup Prosedur .....	9
C. Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.....	10
D. Ruang Lingkup Biaya/Tarif .....	11
E. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	12
F. Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana .....	12
G. Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana .....	14
H. Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	15
I. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan .....	16
<b>BAB. V NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	18
<b>BAB. VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	19
B. Saran .....	19
C. Rekomendasi Dari Responden .....	19
<b>LAMPIRAN</b>	



<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Jadwal pelaksanaan Survei .....	2
2. Kategori Mutu Pelayanan .....	6
3. Responden Menurut Karakteristik Umur.....	7
4. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	7
5. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan .....	7
6. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan .....	7
7. Survei Ruang Lingkup Persyaratan .....	9
8. Survei Ruang Lingkup Prosedur .....	10
9. Survei Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian .....	10
10. Survei Ruang Lingkup Biaya/Tarif .....	11
11. Survei Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	12
12. Survei Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana .....	13
13. Survei Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana .....	14
14. Survei Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	15
15. Survei Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan .....	16
16. Rata-rata skor dan Peringkat pada setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Di Pengadilan Negeri Sarolangun .....	17
17. Nilai Rata-Rata Perunsur, Nilai Rata-Rata Tertimbang, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Persyaratan.....	9
2. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prosedur.....	10
3. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.....	11
4. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif .....	11
5. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Produk Spesifikasi jenis layanan .....	12
6. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana .....	13
7. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana .....	14
8. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana .....	15
9. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan .....	16

**A. Latar Belakang.**

Pengadilan Negeri Sarolangun adalah sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, yang salah satu fungsinya adalah memeriksa dan mengadili, baik itu perkara Pidana maupun perkara Perdata bagi Masyarakat pencari keadilan.

Seiring dengan kemajuan Teknologi dan Masyarakat yang semakin berkembang. Tuntutan Masyarakat dalam hal pelayanan, Pengadilan Negeri Sarolangun yang merupakan salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan Masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dimana diketahui 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 yang 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, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan Pemerintah pada umumnya dan pada Lembaga Peradilan khususnya, yang menimbulkan ketidakpercayaan dalam masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan sehingga dapat dijadikan sebagai acuan atau barometer perbaikan terhadap pelayanan dan meningkatkan kinerja yang nantinya akan berdampak kepada semakin meningkatnya kepercayaan dalam masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah khususnya terhadap Pengadilan Negeri Sarolangun.

Mengingat jenis layanan publik yang sangat beragam dengan bermacam sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat yang akan dilakukan nantinya akan menggunakan metode dan teknik survei yang disesuaikan dengan sifat dan karakteristik tersebut. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sarolangun akan melaksanakan survei terhadap kepuasan masyarakat yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;



## B. Tujuan dan Sasaran.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pengadilan Negeri Sarolangun ini bertujuan untuk :

1. Mengukur secara berkala Penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
3. Sebagai bahan pertimbangan penetapan kebijakan-kebijakan yang perlu diambil untuk peningkatan dan perbaikan layanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan dengan melibatkan Masyarakat sebagai pengguna pelayanan secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.

Adapun sasaran-sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai

1. Mendorong partisipasi Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## C. Rencana Kerja Pelaksanaan.

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik yang ada di Pengadilan Negeri Sarolangun direncanakan akan dilaksanakan empat kali dalam satu tahun atau per triwulan, yang hasilnya nanti akan digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja dan penentuan kebijakan-kebijakan terhadap pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat sebagai pengguna layanan untuk peningkatan pelayanan itu sendiri.

Adapun rencana waktu pelaksanaan Survei dan tiap tahapan akan dibuat dan dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini :

*Tabel 1. jadwal pelaksanaan Survei.*

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN
1.	Persiapan	Januari s.d Maret 2022
2.	Pengumpulan Data	Januari s.d Maret 2022
3.	Pengelolaan Data	April 2022
4.	Penyusunan dan Pelaporan	April 2022



#### D. Tahapan Pelaksanaan.

Tahapan Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sarolangun, antara lain sebagai berikut :

1. Tim Survei menentukan metode Survei, yaitu dengan metode pendekatan Kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert dan sampel diambil dengan teknik *accenditial sampling*.
2. Tim Survei telah membuat akses untuk menggunakan aplikasi SI SUPER dari Dirjen Badilum
3. Pertanyaan dalam aplikasi tersebut telah berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Tim Survei mencetak dan mengandakan selebaran ajakan kepada pengguna layanan untuk mengisi survei dan Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan Survei.
5. Tim Survei melakukan Survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.
6. Tim survei mendownload hasil jawaban kuesioner yang telah diisi pengguna layanan yang terinput dalam aplikasi
7. Tim Survei mengkoding kuesioner, memasukan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif Kuantitatif. dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

**A. Metode Survei.**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sarolangun 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.

Data utama dalam Survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan nantinya akan dianalisis.

Populasi survei ini adalah semua masyarakat pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun, yang diantaranya adalah Masyarakat pencari keadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Rutan, Advokad/Pengacara dan kelompok Masyarakat lainnya. Jumlah sampel pada survei ini ditentukan sebanyak 14 orang dikarenakan turun drastisnya pengunjung/pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun diakibatkan pandemi Covid-19 (corona) dan kurangnya partisipasi pengguna layanan dalam mengisi aplikasi SI SUPER (Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik)

**B. Teknik Pengumpulan Data.**

Teknik Pengumpulan data pada survei ini dengan menyebarkan link atau barcode aplikasi SI SUPER yang berisi kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket pada survei ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birorkrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap penyelenggaraan Pelayanananan Publik. Kuesioner atau Angket tersebut terdiri dari 9 (sembilan) 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.

**C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat.**

Ruang lingkup/indiikator pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 teknik 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 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.**

Analisis data dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sarolangun ini di gunakan analisi statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun didalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus), dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Nilai	
		Interval	Interval Koversi (%)
4.	A ( Sangat Baik )	3,26 – 4.00	81,26 – 100,00
3.	B ( Baik )	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25
2.	C (Kurang Baik )	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50
1.	D ( Tidak Baik )	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75

- Nilai Interval (Angka skor) diperoleh dengan cara nilai tertinggi dikurangkan dengan nilai terendah dibagi dengan jumlah jawaban ( $4-1:4=0,75$ ).
- Nilai Interval Koversi diperoleh dengan cara :
  1. Untuk skor minimum dalam prosentase diperoleh dengan cara skor minimum dibagi skor maksimum dikalikan 100% ( $1:4 \times 100\%=25\%$ ).
  2. Untuk skor maksimum dalam prosentase diperoleh dengan cara skor maksimum dibagi skor minimum dikalikan 100% ( $4:1 \times 100\%=100\%$ ).
  3. Untuk interval dalam prosentase diperoleh dengan cara prosentase skor maksimum dikurangkan prosentase skor minimum ( $100\%-25\%=75\%$ ).
  4. Untuk jenjang interval dalam prosentase diperoleh dengan cara interval dibagi jenjang ( $75\%:4=18,75\%$ ).
- Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
- Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
- Nilai Rata-rata Tertimbang diperoleh dengan cara seluruh nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 1/9.
- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan Angka 25.



3.1. PROFIL RESPONDEN

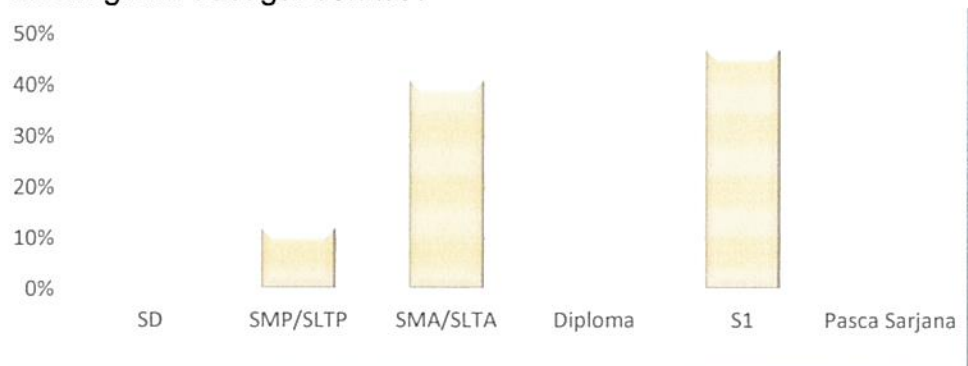
3.1.1. Tingkat Pendidikan Responden.

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di pada Pengadilan Negeri Sarolangun mayoritas memiliki latar belakang pendidikan Sarjana dengan persentase 47,00 % (empat puluh tujuh)

**Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SD	0	0
2.	SMP/ SLTP	2	12
3.	SMA/ SLTA	7	41
4.	Diploma	0	0
5.	Sarjana	8	47
6.	Pasca Sarjana	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>17</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



**Gambar 1.**  
**Grafik Tingkat Pendidikan Responden**

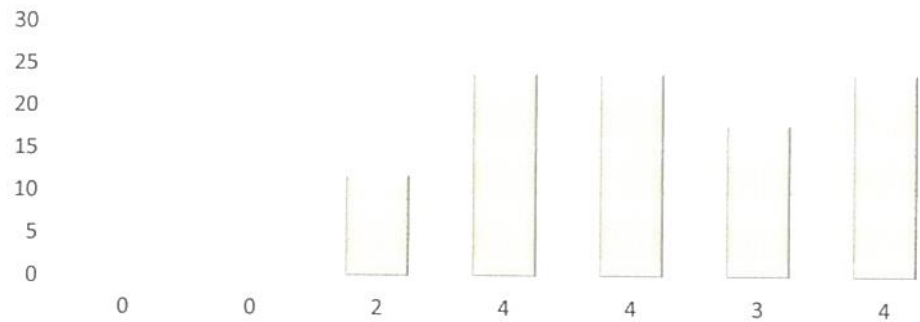
3.1.2. Pekerjaan Responden.

Dari ruang lingkup jenis pekerjaan responden, pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Lainnya diantaranya adalah swasta,Wirausaha dan lainnya sebesar 24 % (dua puluh empat ) persen.

**Tabel 5. Jenis Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	Pegawai Negeri Sipil	0	0
2.	TNI	0	0
3.	Polri	2	12
4.	Swasta	4	24
5.	Wirausaha	4	24
6.	Tenaga Kontrak	3	18
7.	Lainya	4	24
<b>Jumlah</b>		<b>17</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



**Gambar 2.**  
**Grafik Jenis Pekerjaan Responden**

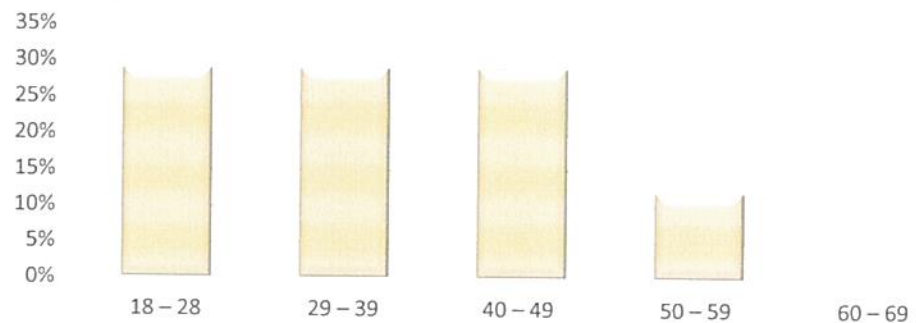
3.1.3. Kelompok Usia Responden.

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa berdasar Kelompok Usia Responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun mayoritas berumur antara 18 sampai 28 tahun, 29 sampai dengan 39 tahun dan 40 sampai 49 tahun dengan persentase sebesar 29% (dua puluh sembilan) persen.

**Tabel 6. Kelompok Usia Responden**

No	Umur	Frekuensi	%
1.	18 – 28	5	29
2.	29 – 39	5	29
3.	40 – 49	5	29
4.	50 – 59	2	12
5.	60 – 69	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>17</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



**Gambar 3.**  
**Grafik Kelompok Usia Responder**

3.1.4. Kelompok Jenis Kelamin.

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun berdasarkan kelompok jenis kelamin, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Pada Pengadilan Negeri Sarolangun adalah laki-laki dengan persentase 71,00 % (tujuh puluh satu persen)



**Tabel 7. Kelompok Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	12	71
2.	Perempuan	5	29
	<b>Jumlah</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



**Gambar 4.**  
**Grafik Kelompok Jenis Kelamin**

**A. Ruang Lingkup Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor 3,06 berada pada interval 3,00 s/d 3,10, kategori “Baik”, dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, ruang lingkup kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan berada pada kategori “Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup Persyaratan di sajikan pada tabel berikut ini :

*Tabel 7. Survei Ruang Lingkup Persyaratan*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0,00	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0,00	0,00
3.	Sesuai	3	16	94	2,82
4.	Sangat Sesuai	4	1	6	0,24
<b>Jumlah</b>			<b>17</b>	<b>100</b>	<b>3,06</b>

\*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



*Gambar 1.*

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup persyaratan

**B. Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan.**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,18 berada pada interval skor 3,15 s/d 3,50, kategori “Sangat Baik”, dengan demikian kepuasan Masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori “Sangat Baik”.



Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, dalam Ruang Lingkup prosedur di sajikan pada tabel berikut ini :

*Tabel 8. Survei Ruang Lingkup Prosedur.*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Mudah	1	0	0,00	0,00
2.	Kurang Mudah	2	0	0,00	0,00
3.	Mudah	3	14	82,35	2,47
4.	Sangat Mudah	4	3	17,65	0,71
<b>Jumlah</b>			<b>17</b>	<b>100</b>	<b>3,18</b>

\*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



*Gambar 2.*

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prosedur.

### C. Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,18 berada pada interval skor 3,10 s/d 4,00, kategori "Sangat Baik", dengan demikian masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Dalam Ruang Lingkup Waktu Pelayanan di sajikan pada tabel berikut ini.

*Tabel 9. Survei Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Cepat	1	0	0,00	0,00
2.	Kurang Cepat	2	0	0,00	0,00
3.	Cepat	3	14	82,35	2,47
4.	Sangat Cepat	4	3	17,65	0,71
<b>Jumlah</b>			<b>17</b>	<b>100</b>	<b>3,18</b>

\*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 3.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.

#### D. Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

Biaya/Tarif adalah ongkos yang di kenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antar penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,77 berada pada interval skors 3,50 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik” dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif berada pada kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif di sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10. Survei Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0,00	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0,00	0,00
3.	Sesuai	3	4	23,53	0,71
4.	Sangat Sesuai	4	13	76,47	3,06
<b>Jumlah</b>			<b>17</b>	<b>100</b>	<b>3,77</b>

\* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 4.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif.



## E. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,47 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik", dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan berada pada kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Survei Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0,00	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	1	0,00	0,00
3.	Sesuai	3	7	52,94	1,59
4.	Sangat Sesuai	4	7	47,06	1,88
Jumlah			17	100	3,47

\* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 5.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

## F. Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalamam. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,65 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik", Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori "Sangat Baik".

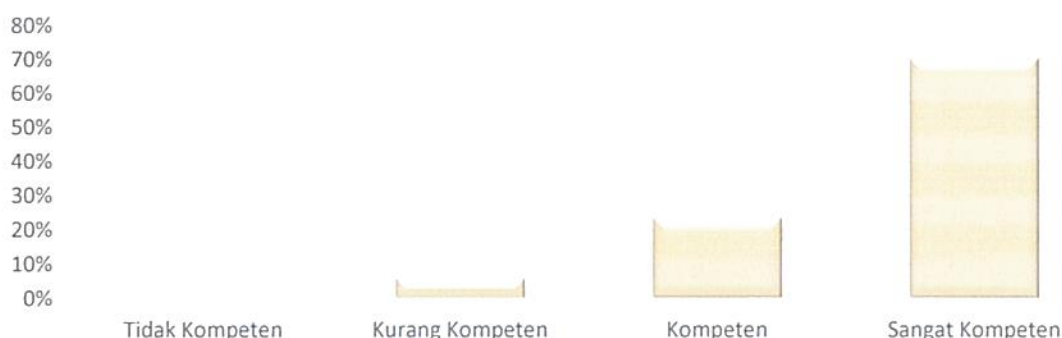
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup kompetensi pelaksana di sajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Survei Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Kompeten	1	0	0,00	0,00
2.	Kurang Kompeten	2	1	5,88	0,12
3.	Kompeten	3	4	23,53	0,71
4.	Sangat Kompeten	4	12	70,59	2,82
<b>Jumlah</b>			<b>17</b>	<b>100</b>	<b>3,65</b>

\* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 6.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana.

#### G. Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skors sebesar 3,65 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana berada pada kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada table berikut ini :

Tabel 13. Survei Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00	0,00
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0,00	0,00
3.	Sopan dan Ramah	3	6	35,29	1,06
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	11	64,71	2,59
<b>Jumlah</b>			<b>17</b>	<b>100</b>	<b>3,65</b>

\* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :





Gambar 7.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana.

#### H. Ruang Sarana dan Prasarana.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,35 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup sarana dan prasarana disajikan pada table berikut ini :

Tabel 14. Survei Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Buruk	1	0	0,00	0,00
2.	Cukup	2	0	0,00	0,00
3.	Baik	3	11	64,71	1,94
4.	Sangat Baik	4	6	35,29	1,41
<b>Jumlah</b>			<b>17</b>	<b>100</b>	<b>3,35</b>

\* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 8.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.

## I. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,18 berada pada interval skor 3,16 s/d 3,50 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, berada pada kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 15. Survei Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Ada	1	0	0,00	0,00
2.	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0,00	0,00
3.	Berfungsi kurang maksimal dikelola	3	14	82,35	2,47
4.	Dikelola dengan baik	4	3	17,65	0,71
Jumlah			17	100	3,18

\* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 9.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.

Berdasarkan hasil Survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, didapat rata-rata skors dan peringkat sebagai berikut :



Tabel 16.  
**Rata-rata skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
 Di Pengadilan Negeri Sarolangun**

No.	Ruang lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,06	Sangat Baik	9
2	Prosedur	3,18	Sangat Baik	6
3	Waktu Penyelesaian	3,18	Sangat Baik	7
4	Biaya/ Tarif	3,77	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,47	Sangat Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,65	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,65	Sangat Baik	3
8	Sarana dan Prasarana	3,35	Sangat Baik	5
9	Penanganan Pengaduan	3,18	Sangat Baik	8

## PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Unit Pelayanan : PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN  
 Alamat : Komplek Perkantoran Gunung Kembang, Kabupaten Sarolangun

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
6	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
7	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
10	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
12	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
13	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
14	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
15	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
16	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
17	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	52	64	64	64	59	62	62	57	64	
N.Rata-rata	3,059	3,176	3,176	3,765	3,471	3,647	3,647	3,353	3,176	
NRR Tertimbang	0,34	0,35	0,35	0,42	0,39	0,41	0,41	0,37	0,35	
										3,39
										25
										0,111111
										84,64

Sangat Baik

Jumlah Responden

Bobot Unsur

Bobot NRR Tertimbang

Nilai IKM

Keterangan :

- U1 - U14 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM : Nilai Rata-rata
- Jumlah NRR IKM Tertimbang** : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0,071
- Per Unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 84,64

Mutu Pelayanan

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,059
U2	Prosedur Pelayanan	3,176
U3	Waktu Pelayanan	3,176
U4	Biaya/Tarif	3,765
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,471
U6	Kompetensi Pelaksana	3,647
U7	Perilaku Pelaksana	3,647
U8	Sarana dan Prasarana	3,353
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,176





## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

Periode Januari – Maret 2022

NILAI ANGKA PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN	NILAI INDEKS PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN
84,5	3,39
KATEGORI "A" DENGAN KINERJA "SANGAT BAIK" PERIODE SURVEI : JANUARI s/d MARET 2022	

NAMA LAYANAN RESPONDEN	
Jumlah	: 19 Orang
Jenis Kelamin	
• Laki-Laki	: 12 Orang
• Perempuan	: 7 Orang
Tingkat Pendidikan	
• SD	: 0 Orang
• SMP/SLTP	: 4 Orang
• SMA/SLTA	: 7 Orang
• DIPLOMA	: 0 Orang
• SARJANA	: 8 Orang
• PASCA SARJANA	: 0 Orang

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