

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI LHOKSEUMAWE

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



**TRIWULAN IV
OKTOBER – DESEMBER
2022**

ii

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI LHOKSEUMAWE

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Lhokseumawe
pada Hari Kamis, 05 Januari 2023



BAKHTIAR, S.H., M.H.

Pengarah Tim Survei,



FITRIANI, S.H., M.H.

Ketua Tim Survei,



USFADILLAH, S.H.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

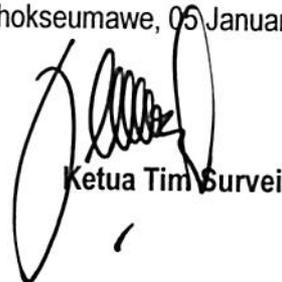
Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Lhokseumawe mengadakan survey ini. Survey ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey 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. Survey ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survey dan laporan survey ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan 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 Lhokseumawe dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Lhokseumawe, 05 Januari 2023



Ketua Tim Survei

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR TABEL	5
DAFTAR GAMBAR	6
BAB I PENDAHULUAN.....	7
A. Latar Belakang	7
B. Tujuan dan Sasaran	8
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	8
D. Tahapan Pelaksanaan.....	8
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	10
A. Metode Survei.....	10
B. Teknik Pengumpulan Data.....	10
C. Variabel Pengukuran IKM	10
D. Teknik Analisis Data.....	11
BAB III PROFIL RESPONDEN	12
A. Umur	12
B. Jenis Kelamin.....	12
C. Pendidikan Terakhir	13
D. Pekerjaan Utama	13
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGUNALAYANAN PENGADILAN).....	14
A. Persyaratan.....	15
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	16
C. Waktu Penyelesaian	17
D. Biaya/Tarif.....	18
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	19
F. Kompetensi Pelaksana	20
G. Perilaku Pelaksana	21
H. Sarana dan Prasarana	22
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	23
J. Hasil Survei Kualitatif	24
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	25
A. Kesimpulan	25
B. REKOMENDASI.....	26
RUJUKAN	27
LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

		<i>Halaman</i>
Tabel 1	Kategori Mutu Pelayanan	11
Tabel 2	Responden Menurut Karakteristik Umur	12
Tabel 3	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	12
Tabel 4	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	13
Tabel 5	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	13
Tabel 6	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe.....	14
Tabel 7	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup: Persyaratan	15
Tabel 8	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	16
Tabel 9	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	17
Tabel 10	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	18
Tabel 11	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	19
Tabel 12	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	20
Tabel 13	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	21
Tabel 14	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22
Tabel 15	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	23

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup : Persyaratan 15
Gambar 2	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme dan Prosedur..... 16
Gambar 3	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian 17
Gambar 4	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup : Biaya/Tarif 18
Gambar 5	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup : : Produk Spesifikasi Jenis Layanan..... 19
Gambar 6	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana 20
Gambar 7	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana 21
Gambar 8	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 22
Gambar 9	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana 23

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan 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.

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 Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. 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.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat 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 Survey 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 Lhokseumawe melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

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

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Lhokseumawe ini dilaksanakan pada 01 Oktober 2022 s/d 31 Desember 2022.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Lhokseumawe, antara lain:

1. Tim survey menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survey 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 survey memasukkan kuesioner yang telah disusun ke dalam aplikasi survey dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.

5. Kuesioner yang telah diisi, dikumpulkan oleh petugas survey dan diserahkan kepada tim survey.
6. Tim survey memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam alisis data.
7. Tim survey mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survey

Penelitian 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 Lhokseumawe, antara lain: Pencari Keadilan, TNI/Polri, Jaksa, Pengacara, Ombudsman, Mahasiswa, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*, yaitu suatu tipe sampling probabilitas, di mana peneliti dalam memilih sampel dengan memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi untuk ditetapkan sebagai anggota sampel, bukan karena adanya pertimbangan subjektif dari peneliti.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa pengisian kuesioner pada aplikasi e-survey dengan jawaban tertutup dan terbuka.

C. Variabel Pengukuran IKM

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

1. Persyaratan, yaitu suatu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, merupakan 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana, yaitu 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 digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas pengaduan.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Lhokseumawe ini digunakan analisis statistik deskriptif. Data diolah dengan menggunakan program bantuan SPSS Ver. 22 (*Statistical Package for Social Sciences*) dan Excel 2013.

Kesembilan ruang lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversike dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.

Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,54 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,07 – 3,53
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	30	37,50
2	29-39	13	16,25
3	40-49	20	25,00
4	50-59	12	15,00
5	60>	5	6,25
6	Tidak mencantumkan Usia	0	0
Jumlah		80	100,0

Berdasarkan table responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden Pada penelitian ini berumur 18-28 tahun (37.50%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	41	51,25
2	Perempuan	39	48,75
Jumlah		80	100,0

Berdasarkan table responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang (51,25%). Dan responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 39 orang (48,75%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD/SMP	2	2,5
2	SMA/SLTA	59	73,75
3	D2/D3/D4	1	1,25
4	SARJANA (S1)	16	20
5	PASCA SARJANA (S2/S3)	2	2,5
Jumlah		80	100,0

Berdasarkan table responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA/SLTA sebanyak 59 orang (73,75%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	5	6,25
2	TNI/POLRI	4	5
3	Pegawai Swasta	10	12,5
4	Wiraswasta/Usahawan	1	1,25
5	Tenaga Kontrak	3	3,75
6	Lainnya	57	71,25
Jumlah		80	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama lainnya sebanyak 57 orang (71,25%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner diisi oleh para responden sebanyak 80 kuesioner, yang diisi secara langsung oleh responden pada aplikasi Si Super. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Lhokseumawe dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Lhokseumawe sebesar **99,24%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (Pada interval 88,31 – 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Lhokseumawe yang telah ditetapkan sebesar **85%**. Hasil tersebut berada diatas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Lhokseumawe.

Hasil IKM tersebut diatas, 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 Lhokseumawe

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Sarana dan Prasarana	4.000	Baik	1
2.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,963	Baik	7
3.	Persyaratan Pelayanan	3,975	Baik	6
4.	Perilaku Pelaksana	3,988	Baik	4
5.	Kompetensi Pelaksana	3,988	Baik	5
6.	Prosedur Pelayanan	4.000	Baik	2
7.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,875	Baik	9
8.	Penanganan Pengaduan	3,938	Baik	8
9.	Waktu Pelayanan	4.000	Baik	3

A. Persyaratan

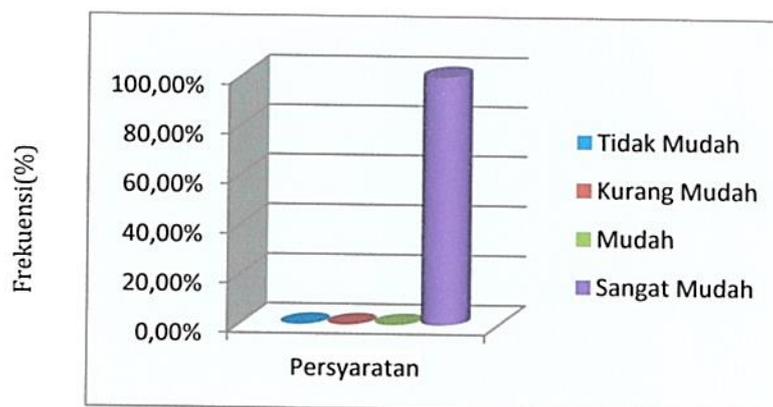
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,54 – 4,00 kategori “ **SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	80	100
2.	Mudah	3	0	0
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			80	100.0

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



Jawaban Responden

Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

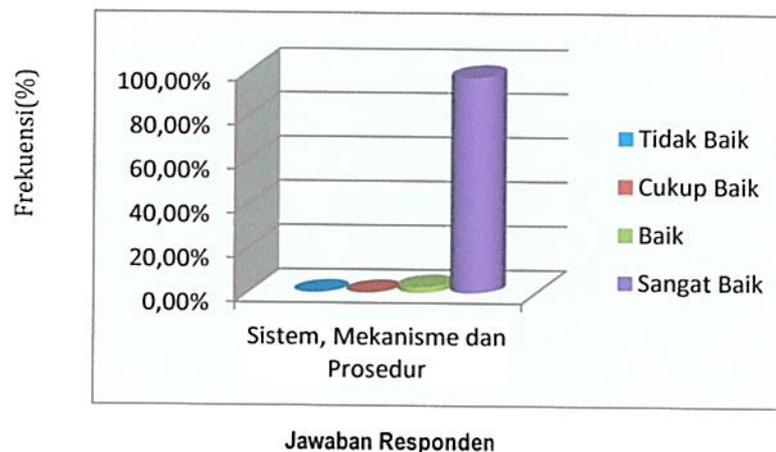
Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,963** berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	78	97,5
2.	Baik	3	2	2,5
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			80	100,0

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

C. Waktu Penyelesaian

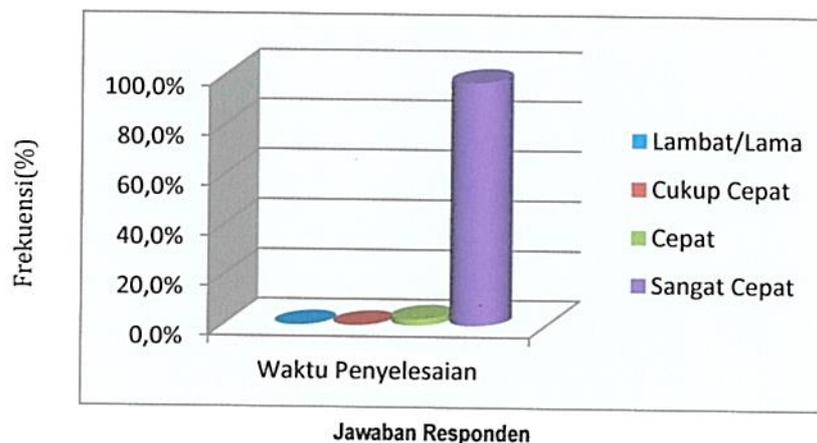
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,975** berada pada skor 3,54 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Penyelesaian berada pada kategori baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	78	97,5
2.	Cepat	3	2	2,5
3.	Cukup Cepat	2	0	0
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			80	100,0

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

D. Biaya/Tarif

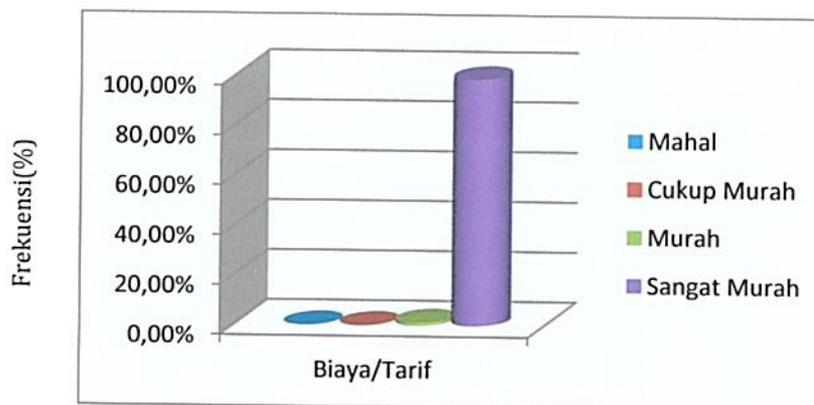
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,988** berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori 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 Lhokseumawe
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Murah	4	79	98,75
2.	Murah	3	1	1,25
3.	Cukup Murah	2	0	0
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			80	100.0

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

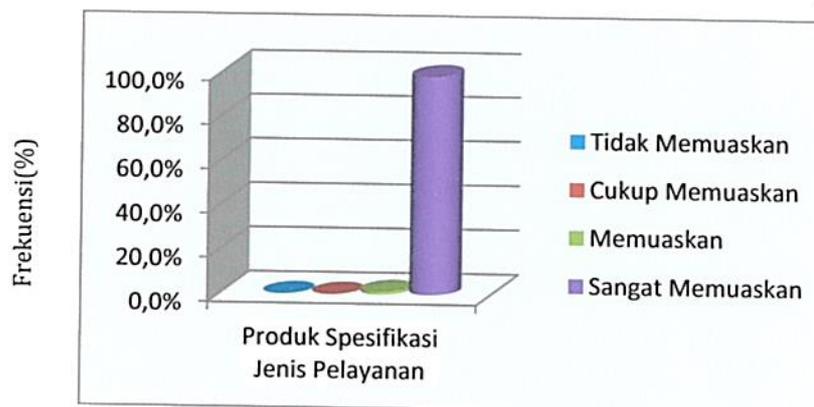
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,988** berada pada interval skor 3,54 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 table berikut ini.

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	79	98,75
2.	Memuaskan	3	1	1,25
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			80	100,0

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



Jawaban Responden

Gambar 5.

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

F. Kompetensi Pelaksana

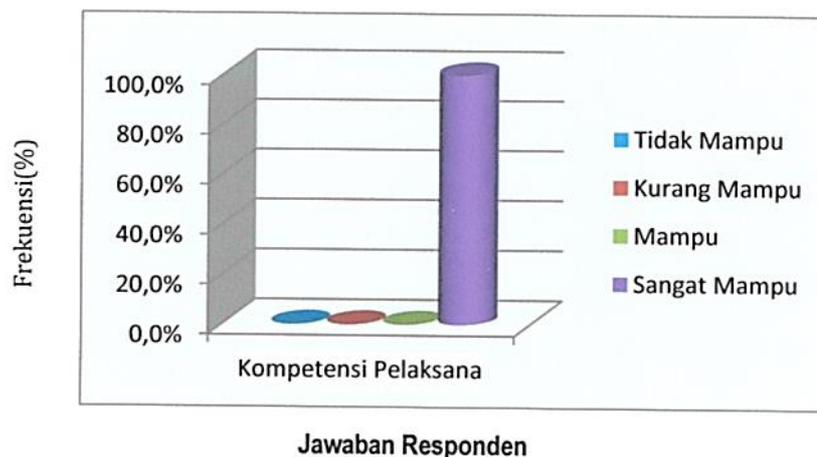
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe
Ruang Lingkup:Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	80	100
2.	Mampu	3	0	0
3.	Kurang Mampu	2	0	0
4.	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			80	100,0

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe
Ruang Lingkup:Kompetensi Pelaksana

G.Perilaku Pelaksana

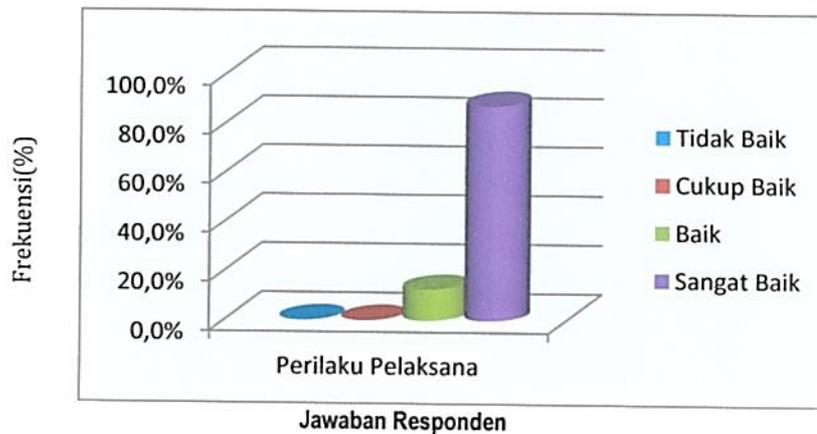
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,875** berada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori 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 Lhokseumawe
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	70	87,5
2.	Baik	3	10	12,5
3.	Cukup Baik	2	1	1,25
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			80	100,0

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. 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 digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,938** berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 15
Keputusan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	76	95
2.	Baik	3	3	3,75
3.	Cukup Baik	2	1	1,25
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			80	100,0

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



Gambar 8.
Keputusan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

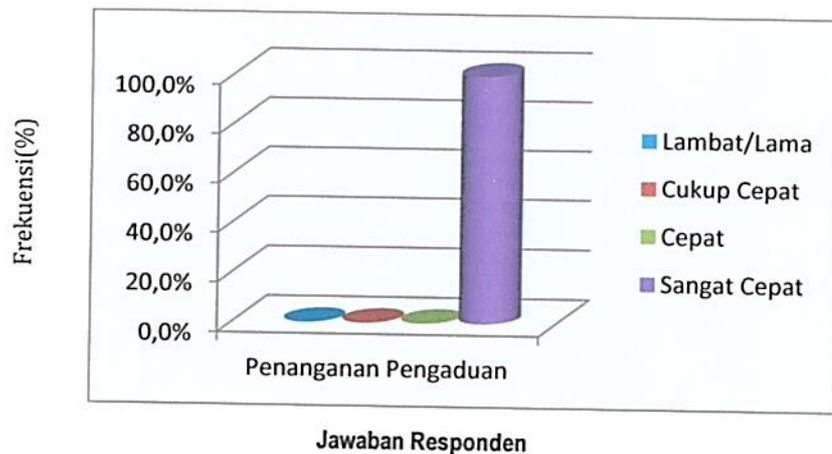
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 Lhokseumawe Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	80	100,0
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			80	100,0

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lhokseumawe Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masuka

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah terisi dalam aplikasi e-survey. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Lhokseumawe, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Responden menyatakan bahwa Petugas sangat bagus dalam menjalankan tugasnya dan tingkatkan lagi kinerja kerjanya.
2. Responden Menyatakan Pertahankan kualitas dan pelayanannya.
3. Responden menyatakan agar lebih ditingkatkan kembali dalam pelayanan dan selalu melaksanakan 3S.
4. Responden menyatakan bahwa prasarana dan sarana yang ada di lebih ditingkatkan demi kenyamanan pengunjung ataupun tamu yang datang.

BAB V

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 Lhokseumawe sebesar **99,24%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe berada pada kategori **BAIK** dengan persentase sebesar **4,000**
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe berada pada kategori **BAIK** dengan persentase sebesar **3,963**;
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Lhokseumawe pada kategori **BAIK** dengan persentase sebesar **3,975**;
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe pada kategori **BAIK** dengan persentase sebesar **3,988**;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe pada kategori **BAIK** dengan persentase sebesar **3,988**;
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Lhokseumawe pada kategori **BAIK** dengan persentase sebesar **4,000**;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe pada kategori **BAIK** dengan persentase sebesar **3,875**;
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Lhokseumawe pada kategori **BAIK** dengan persentase sebesar **3,938**;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe pada kategori **BAIK** dengan persentase sebesar **4,000**.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Lhokseumawe, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Biaya / Tarif Pelayanan, Penanganan Pengaduan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, dimana berdasarkan hasil survei ini, ada tiga ruang lingkup tersebut berada pada posisi paling rendah walaupun ketiganya masih dalam kategori **BAIK**;

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

1. Untuk seluruh Hakim dan Pegawai Pengadilan Negeri Lhokseumawe :
 - Mempererat hubungan kekerabatan dan kekeluargaan antara sesama warga Pengadilan Negeri Lhokseumawe;
 - Meningkatkan pelayanan dengan 3S dan 5R;
 - Meningkatkan keikhlasan dalam bekerja;
 - Agar dapat disiplin;
 - Menghindari segala bentuk gratifikasi dan pungli.

RUJUKAN:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia 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 di Bawahnya.
- Ridwan.2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta.Bandung.
- Saifuddin Azwar.2009. Penyusunan Skala Psikologi.Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sutrisno Hadi.2003. Statistik Jilid 2.Penerbit ANDI Offset.Yogyakarta. Sutrisno
- Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



PENGADILAN NEGERI LHOKSEUMAWE

Jl. ISKANDAR MUDA, NO.44 , KECAMATAN BANDA SAKTI
KOTA LHOKSEUMAWE, 24315 - ACEH.
TELP. (0645) 45355
email : pn.lhokseumawe@gmail.com

Nomor Kuesioner: (diisi petugas)

**DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI LHOKSEUMAWE**

Kepada Yth.
**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Lhokseumawe**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. Terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Lhokseumawe; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. Untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.
Lhokseumawe,

Tim Survei PN Lhokseumawe

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi :
3. Umur : Tahun
4. Jenis kelamin : 1.Laki-laki 2.Perempuan
5. Pendidikan terakhir : 1. Tidak Sekolah 2.SD/SMP
3.SMA/SLTA 4.Sarjana (S1)
5. D2/D3/D4 6. Pasca Sarjana (S2/S3)
6. Pekerjaan Utama : 1.PNS 2. TNI/Polri
3.Pegawai Swasta 4.Wiraswasta/Usahawan
5.Pelajar/Mahasiswa 6.Lainnya:

PETUNJUK :

- Mohon di isi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi pada kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/ Saudara, dan betul- betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Lhokseumawe?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam memberikan pelayanan/pengaduan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Penyelesaian	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal

5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pegawai/petugas di Pengadilan Negeri Lhokseumawe dalam menjalankan tugasnya?	a. Sangat Mampu b. Mampu c. Kurang Mampu d. Tidak Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Pengadilan Negeri Lhokseumawe?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
9.	Sarana dan Prasarana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana Sarana dan Prasarana yang di Pengadilan Negeri Lhokseumawe?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan **SARAN-SARAN PERBAIKAN**, agar Pengadilan Negeri Lhokseumawe bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



PENGADILAN NEGERI LHOKSEUMAWE

Jl. ISKANDAR MUDA, NO.44 , KECAMATAN BANDA SAKTI
KOTA LHOKSEUMAWE, 24315 - ACEH.

TELP. (0645) 45355

email : pn.lhokseumawe@gmail.com

SASARAN MUTU KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN NEGERI LHOKSEUMAWE Periode April 2022 s/d Juni 2022

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Lhokseumawe sebesar 99.24% berada pada kategori Sangat Baik (pada interval 88,31 – 100,00) pada periode Oktober 2022 s.d Desember 2022.
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe
Rationalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan belum maksimal karena masih kurangnya kesadaran warga pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku <i>extrarole</i> dar warga Pengadilan Negeri Lhokseumawe masih harus ditingkatkan.
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya
Frekuensi Updating	3 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	3 Bulan
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam pengisian oleh responden untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 3 bulan pada periode Oktober 2022 s.d Desember 2022.
Denominator	Seluruh pengisian survei yang diisi oleh responden untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 3 bulan
Standar Pencapaian	100%
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei

