

**LAPORAN HASIL  
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**



**OKTOBER - DESEMBER  
2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN KEPUASAN MASYRAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN PADA PENGADILAN NEGERI DOBO

Berdasarkan Surat Dirjen BADILUM Tanggal 13 April 2016  
Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016

Disahkan di Dobo  
Pada hari Rabu, 30 Desember 2022



Ketua Pengadilan Negeri Dobo  
AGUNG SELISTIONO, S.H.  
NIP. 19770710 200502 1 002

Ketua Tim Survey,  
ELTON MAYO, S.H.  
NIP. 19920501 2017 12 1 008

## KATA PENGANTAR

Puji sukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah terselesaikannya laporan survei kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri Dobo. Dan tak lupa pula rasa terima kasih kepada seluruh anggota tim.

Dalam rangka tindak lanjut pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum,

Pengadilan Negeri Dobo mengadakan survei pertama yang didasarkan Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016, serta mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei pertama tentang pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo, diambil dengan metode Aplikasi Sisuper. Indeks Kepuasan Masyarakat diartikan bahwa kepuasan masyarakat saat ini di dalam hal kualitas pelayanan dapat dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan.

Pelaksanaan dan laporan survei ini, masih perlu ada masukan kritis dan saran agar ke depan pelaksanaan dan laporan survei ini dapat lebih baik sehingga berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Dobo dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Dobo.

Dobo, 30 Desember 2022

Tim Survei

## DAFTAR ISI

BAB I.....	4
PENDAHULUAN .....	4
A. Latar Belakang .....	4
B. Tujuan dan Sasaran .....	4
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	5
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan .....	5
BAB II.....	6
METODOLOGI PENELITIAN.....	6
A. Metodologi Survei .....	
B. Teknik Pengumpulan Data .....	6
C. Variabel Pengukuran IKM.....	7
D. Teknik Analisa Data .....	8
BAB III.....	9
PROFIL RESPONDEN.....	9
A. Umur Responden.....	9
B. Jenis Kelamin Responden.....	9
C. Pendidikan Terakhir Responden.....	9
D. Pekerjaan Utama Responden .....	10
BAB IV.....	8
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	11
A. Persyaratan .....	13
B. Prosedur.....	14
C. Waktu Pelayanan.....	15
D. Biaya/Tarif yang dikenakan .....	16
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	17
F. Kompetensi Pelaksanaan.....	18
G. Perilaku Pelaksana .....	19
H. Maklumat Pelayanan.....	20
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	21
BAB V.....	24
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	24
A. Kesimpulan .....	24
B. Rekomendasi.....	25
DAFTAR PUSTAKA .....	26

## **BAH I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

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 massa 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 sebagai 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 maka Pengadilan Negeri Dobo melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk Evaluasi Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Pada survey yang dilaksanakan ini dilakukan menggunakan Aplikasi Survey Pelayanan Eletronik (Sisuper). Selanjutnya terhadap kuisioner tersebut dilakukan pengumpulan data dan Analisa dengan outputnya berupa data mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada Pengadilan Negeri Dobo.

#### **B. Tujuan dan Sasaran**

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Dobo.

#### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober - Desember 2022 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80,00 (*delapan puluh koma nol nol*).

#### **D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan**

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survei ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Survey dilaksanakan menggunakan Aplikasi Sisuper.
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
4. Tim survey menganalisa kuisioner yang sudah terisi pada Aplikasi Survey Pelayanan Eletronik (Sisuper).
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram, dan deskriptif.
6. Hasil Analisa diserahkan kepada Pimpinan Pengadilan Negeri Dobo.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Data**

Data utama dalam survey ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuisioner berisikan pertanyaan - pertanyaan yang dijawab oleh responden melalui aplikasi Sisuper. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisa dengan Teknik Analisa statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

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

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuisioner dengan jawaban tertutup dan terbuka dengan pilihan jawaban dari angka 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Populasi dalam survey adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan atau stakeholders dari Pengadilan Negeri Dobo, terdiri dari:

1. Jaksa dan Penyidik / Polisi;
2. Penasihat Hukum;
3. Masyarakat pengunjung Pengadilan, masyarakat pengguna layanan Pengadilan.

Kuisisioner tersebut diisi oleh pihak-pihak yang sering berhubungan dengan pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo serta pihak atau masyarakat yang berkunjung ke Pengadilan baik yang berurusan dengan pelayanan maupun sekedar berkunjung menggunakan Aplikasi Survey Pelayanan Eletronik (Sisuper). Setelah kuisioner terkumpul oleh tim survey, kemudian diperoleh responden sebanyak 86 responden.

### C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 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.

Biaya Tarif dikenakan kepada penerima layanan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2008 tentang Jenis Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak, yang berlaku pada Mahkamah Agung R.I. dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya dan Penetapan Ketua Pengadilan Negeri Dobo: **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI DOBO NOMOR: 51/KPN/SK/03/2021 TENTANG STANDAR PANJAR BIAYA PERKARA PERDATA PADA PENGADILAN NEGERI DOBO.**

#### 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. Makumat Pelayanan

Makumat 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 Analisa Data

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

**Tabel 1**  
**Kategori Mutu Pelayanan**

Nº.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 2,5996

### BAB III

#### PROFIL RESPONDEN

##### A. Umur Responden

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 – 28 tahun	18	21%
2	29 – 39 tahun	35	41%
3	40 – 49 tahun	13	15%
4	50 – 59 tahun	12	14%
5	60 – 69 tahun	5	6%
6	70 – 79 tahun	2	2%
Jumlah		85	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur **29 – 39 tahun (41%)**.

##### B. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	Laki-laki	60	71%
2	Perempuan	25	29%
Jumlah		85	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin **Laki -Laki (71%)**.

##### C. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	SD	3	4%
2	SMP	0	0%
3	SLTA	41	48%
4	Diploma	12	14%
5	S1	24	28%
6	S2	5	6%
7	Lainnya	0	0%
Jumlah		85	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA (48%).

#### D. Pekerjaan Utama Responden

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Klasifikasi	Frekuensi	%
1	PNS	22	26%
2	TNI / POLRI	18	21%
3	Swasta	0	0%
5	Wirausaha	1	1%
6	Honorcer	5	6%
7	Lainnya	39	46%
	Jumlah	85	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan utama Lainnya (46%).

**BAH IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **88,66%** yang berada pada kategori **SANGAT BAIK**

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Unit Pelayanan : PENGADILAN NEGERI DORO  
 Alamat : JL. ALI MOERTOPO

No. Responden	NILAI JENISUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	3	4	5	6	7	8	9	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	3	3	4	4	2	3	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
54	4	4	4	3	3	3	4	3	4	

55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
56	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	3	3	4	4	2	3	
61	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
63	4	4	3	3	3	4	0	3	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
73	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
77	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
78	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
84	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
85	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
295	380	389	295	295	384	305	354	328		
NRRata-rata	3,47	3,83	3,40	3,67	3,67	3,59	3,88	3,48	3,85	
NRR Tertimbang	0,386	0,39	0,38	0,39	0,39	0,40	0,40	0,38	0,44	3,55
										25
										0,1444444
										88,66

Sangat Baik

#### Keterangan :

U1 - U14	: Unsut-unsur pelayanan
NRR	: Nilai Rata-rata
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
"1"	: Indeks IKM Tertimbang
"2"	: Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuester yang tersedia
NRR Tertimbang Per Unsur	: NRR per unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 88,66 .

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,47
U2	Prosesor Pelayanan	3,33
U3	Waktu Pelayanan	3,43
U4	Bayangan/Tarif	3,47
U5	Produk/Spesifikasi Pelayanan	3,67
U6	Kompetensi Pelaksana	3,67
U7	Perilaku Pelaksana	3,00
U8	Makumat Pelayanan	3,40
U9	Penanggapan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,44
JUMLAH		88,66

#### Mutu Pelayanan

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

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan:

**Tabel 6**  
**Rata-rata Skor pada Setiap Ruang Lingkup**  
**Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan**  
**di Pengadilan Negeri Dobo**

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,47	Baik
2.	Prosedur	3,53	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,40	Baik
4.	Biaya/Tarif Gratis	3,47	Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,58	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,59	Sangat Baik
8.	Maklumat Pelayanan	3,46	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,95	Sangat Baik

#### A. Persyaratan

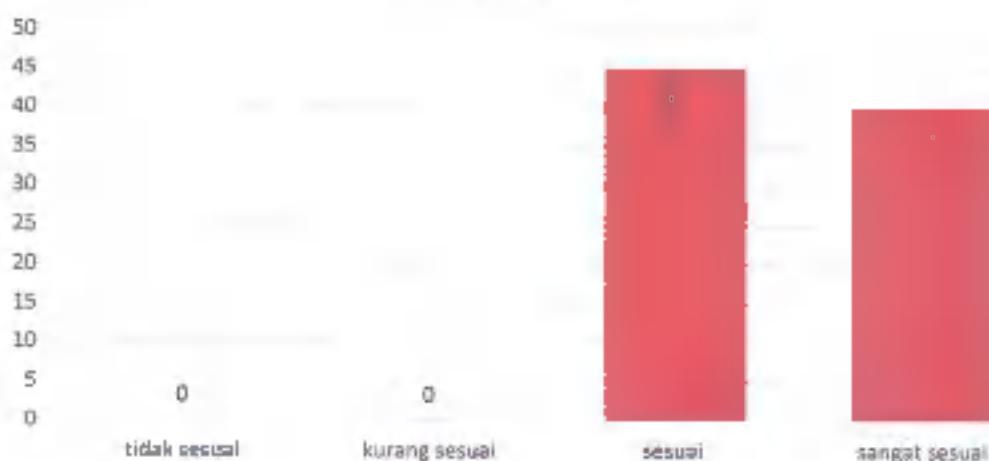
Hasil analisis pada ruang lingkup Persyaratan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

**Tabel 7**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Dobo**  
**Ruang Lingkup: Persyaratan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0%
2.	Kurang sesuai	2	0	0%
3.	Sesuai	3	45	53%
4.	Sangat sesuai	4	40	47%
Jumlah			85	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.

### PERSYARATAN



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan **Pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo sesuai untuk pelayanan administratif (53%)**.

Dari hasil Survei yang 53% masyarakat menyatakan **Sesuai** karena dalam pengurusan perkara, Surat Keterangan dan urusan lain di Pengadilan oleh masyarakat dapat diselesaikan dengan lancar atau semua syarat-syarat untuk berperkara dapat dipenuhi oleh masyarakat.

### B. Prosedur

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

**Tabel 8**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Dobo**  
**Ruang Lingkup: Prosedur**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak mudah	1	0	0%
2.	Kurang mudah	2	0	0%
3.	Mudah	3	40	47%
4.	Sangat mudah	4	45	53%
Jumlah			85	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.

#### PROSEDUR



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Tata Cara Pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo **Sangat Mudah** (53%). Dari hasil survei yang dilakukan masyarakat menyatakan Jelas karena dalam Tata Cara pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur Pengadilan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

#### C. Waktu Pelayanan

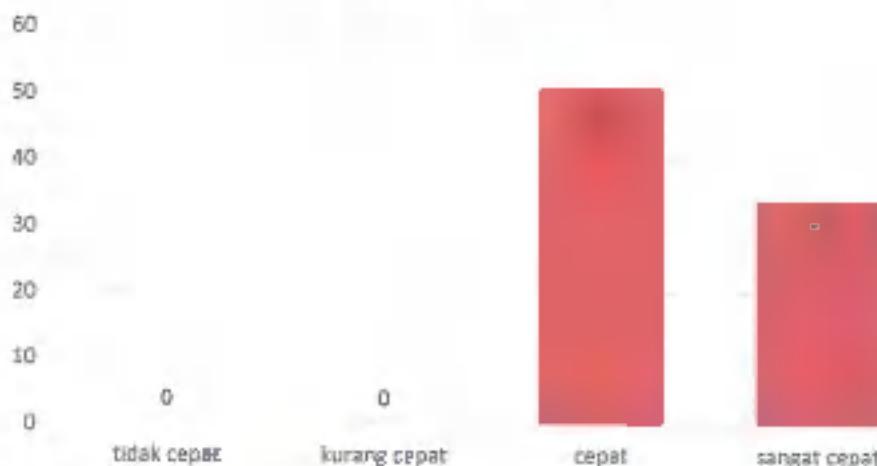
Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini :

**Tabel 9**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Dobo**  
**Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak cepat	1	0	0%
2.	Kurang cepat	2	0	0%
3.	Cepat	3	51	60%
4.	Sangat cepat	4	34	40%
Jumlah			85	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.

### WAKTU PELAYANAN



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo **Cepat (60%)**.

Dalam hasil survei masyarakat waktu pelayanan mendapat angka (60%). Yaitu cepat karena dalam pelayanan baik dalam Penyelesaian perkara atau pelayanan yang lain dilakukan sesegera mungkin tanpa dipersulit.

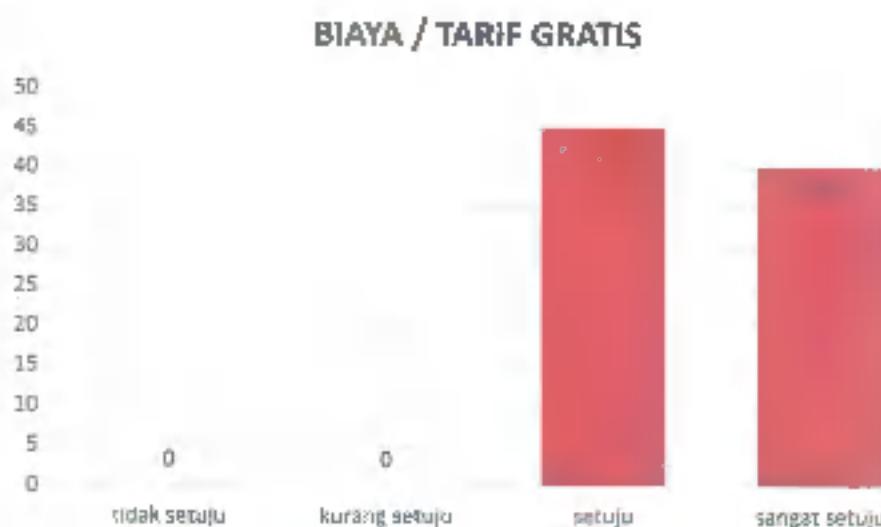
#### **D. Biaya/Tarif Gratis**

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya / Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

**Tabel 10**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Dobo**  
**Ruang Lingkup: Biaya/Tarif Gratis**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak setuju	1	0	0%
2.	Kurang setuju	2	0	0%
3.	Setuju	3	45	53%
4.	Sangat setuju	4	40	47%
Jumlah			85	100%

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



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif gratis pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo **Setuju (53%)**.

Dari hasil survei masyarakat angka yang diperoleh (53%) yaitu setuju untuk Biaya/Tarif gratis.

#### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

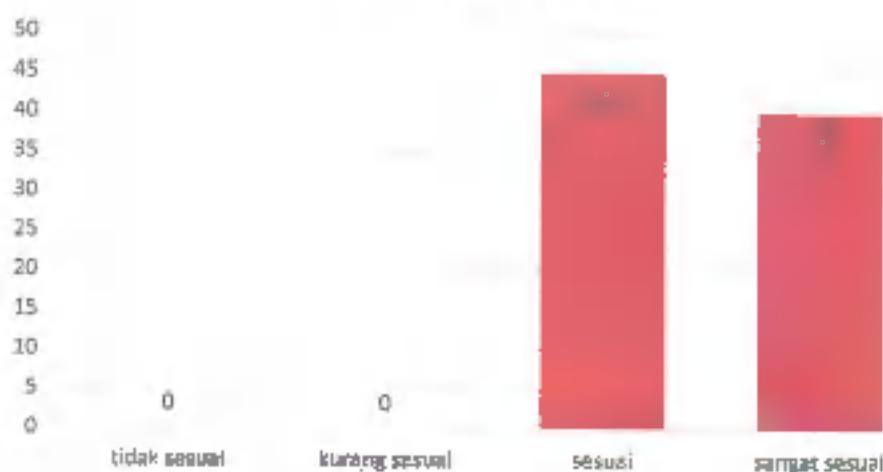
Hasil analisis pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Dobo  
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	45	53%
4.	Sangat sesuai	4	40	47%
Jumlah			85	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.

### JENIS PELAYANAN



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Kualitas hasil pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo **sesuai** (53%).

Dalam hasil survei masyarakat angka yang diperoleh 53% yaitu sesuai untuk setiap pelayanan yang diberikan dan diterima oleh orang yang melakukan pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo.

### F. Kompetensi Pelaksanaan

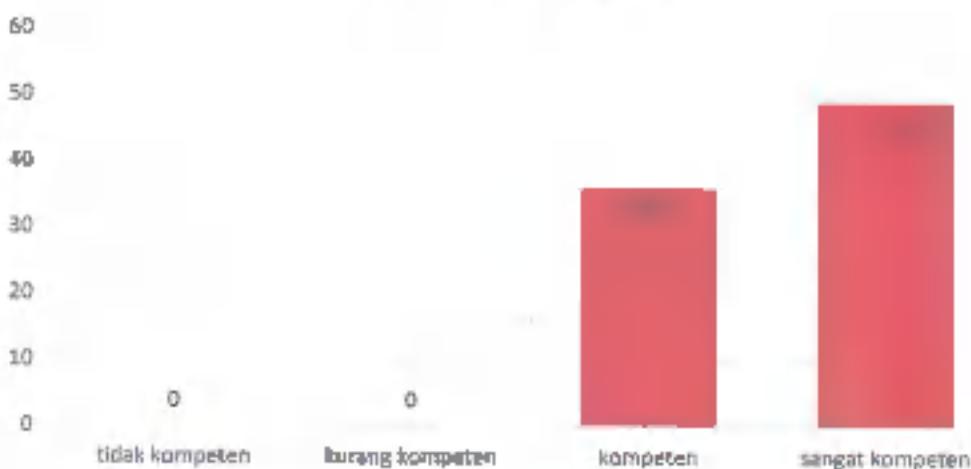
Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi / Kemampuan Petugas Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

**Tabel 12**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Dobo**  
**Lingkup: Kompetensi Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak kompeten	1	0	0%
2.	Kurang kompeten	2	0	0%
3.	Kompeten	3	36	42%
4.	Sangat kompeten	4	49	58%
Jumlah			85	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.

## KOMPETENSI PELAKSANA



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi / Kemampuan Petugas Pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo **sangat kompeten** (58%). Dari hasil survei masyarakat angka yang diperoleh mendapatkan 58% bahwa dalam kompetensi pelaksana, Petugas mempunyai kemampuan, keterampilan melayani masyarakat sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

### G. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana / Sikap Petugas Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

**Tabel 13**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Dobo**  
**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	35	41%
4.	Sangat sopan dan ramah	4	50	59%
Jumlah			85	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku / Sikap Petugas Pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo **sangat sopan dan ramah** (59%).

Dari hasil survei terhadap masyarakat angka yang diperoleh 59% yaitu dalam kategori sangat sopan dan ramah untuk perilaku/sikap Petugas karena aparatur Pengadilan dalam melayani masyarakat sopan, ramah dan memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

#### H. Maklumat Pelayanan

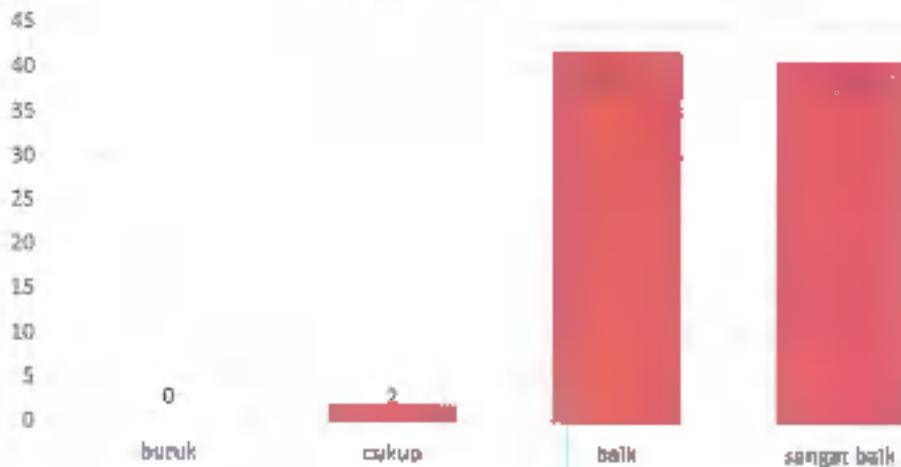
Hasil analisis pada ruang lingkup Maklumat Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini.

**Tabel 14**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Dobo  
Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	0	0%
2.	Cukup	2	2	2%
3.	Baik	3	42	49%
4.	Sangat baik	4	41	48%
	Jumlah		85	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.

## MAKLUMAT PELAYANAN



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kesanggupan (Integritas) Pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo **baik** (49%).

Dari hasil survei terhadap masyarakat memperoleh angka 49% yaitu baik untuk Kesanggupan (Integritas) pelayanan karena pelayanan telah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat pencari keadilan.

### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Dobo  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak ada	1	0	0%
2.	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0	0%
3.	Kurang maksimal	3	4	5%
4.	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	81	95%
Jumlah			85	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.

## PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Dobo **berfungsi dan dikelola dengan baik** (95%).

Dari hasil survei terhadap masyarakat memperoleh angka 95% yaitu dalam kategori sangat baik karena masyarakat merasa puas dengan pelayanan Pengadilan Negeri Dobo.

Dalam survei Kepuasan Pengguna Pengadilan ini pun, terdapat beberapa responden yang memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

1. Pelayanan tolong ditingkatkan di bidang waktu dengan menambah alat dan sarana yang lainnya supaya pelayanan lebih optimal dan cepat sedangkan yang lainnya sudah cukup memuaskan;
2. Responden menyatakan bahwa pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo sangat baik, agar dijaga terus supaya semua menjadi puas;
3. Responden menyatakan pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo sudah baik dan memuaskan, tetap jaya dan dipertanarkan. Sedapat mungkin hindari KKN;
4. Responden menyatakan pelayanan petugas sangat memuaskan bagi kami, yang terpenting senyum dan keramahan menjadi tujuan kami;
5. Responden menyatakan pelayanan sangat baik dan kami harap agar ditingkatkan lebih baik lagi;
6. Responden menyatakan pelayanan sudah cukup dan perlu ditingkatkan lagi.
7. Responden menyatakan untuk masalah perkara harus tepat dengan waktu yang telah disepakati agar tidak berlarut-larut;

8. Responden menyatakan Pengadilan sudah betul-betul bisa mengayomi masyarakat yang mencari keadilan seadil-adilnya. Sarannya agar bisa dipertahankan semua yang sudah berjalan bila perlu ditingkatkan;
9. Responden menyatakan saya menyarankan dalam melayani masyarakat harus ramah, namun saya minta penjelasan petugasnya sangat bagus dan perlu ditingkatkan;
10. Responden menyatakan pelayanan tetap dipertahankan kesempurnaan agar kinerja PN Dobo akan berprestasi dan memuaskan.
11. Responden menyatakan ada beberapa pertanyaan tidak dijawab karena baru datang di kantor pengadilan.
12. Pelayanan tolong ditingkatkan di bidang waktu karena banyak yang datang dari kampung yang jauh.
13. Pelayanan tetap dipertahankan supaya dipercaya oleh masyarakat.
14. Rasa nyaman masyarakat tergantung pelayanan Kepolisian, Kejaksaan terlebih Pengadilan Negeri Dobo.
15. Pelaksanaan sidang disesuaikan dengan jadwal/jam yang tercantum dalam surat panggilan dan perhatikan penyelesaian perkara bagi Penggugat dan Tergugat dari desa yang jauh agar jangan diulur-ulur.
16. Dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Pengadilan Negeri Dobo maka salah satu yang harus dilakukan adalah memaksimalkan layanan pengaduan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Dobo sebesar **85,66%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan di Pengadilan Negeri Dobo mayoritas responden menyatakan **sesuai** (53%).
2. Prosedur/tata cara Pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo Mayoritas responden menyatakan **sangat mudah** (53%).
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo mayoritas responden menyatakan **cepat** (60%).
4. Biaya/Tarif gratis pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo mayoritas responden menyatakan **setuju** (53%).
5. Produk spesifikasi jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo mayoritas responden menyatakan **sesuai** (53%).
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo mayoritas responden menyatakan **Sangat Kompeten** (58%).
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo mayoritas responden menyatakan **sangat sopan dan ramah** (59%).
8. Maklumat pelayanan/Kesanggupan (Integritas) Pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo mayoritas responden menyatakan **baik** (49%).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Dobo mayoritas responden menyatakan **berfungsi dan dikelola dengan baik** (95%).

## **B. Rekomendasi**

1. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu.
2. Agar tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.
3. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
4. Agar biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat bisa lebih murah/terjangkau.
5. Agar setiap spesifikasi jenis pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
6. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Dobo lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan.
7. Agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan bisa ditingkatkan menjadi sangat baik sehingga bisa memuaskan para pengguna layanan Pengadilan.
8. Agar para petugas menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
9. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjut nya lebih ditingkatkan lagi walaupun saat ini telah dirasakan sangat baik oleh para pengguna layanan dalam melayani mereka.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Prof.drs.Sutriano Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
2. Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar - dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik