

# LAPORAN HASIL

## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014



**PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM  
KABUPATEN MUARA ENIM - SUMATERA SELATAN  
TAHUN 2017 ( PERIODE JULI s/d DESEMBER )**

## KATA PENGANTAR

***Assalamu'alaikum, Wr. Wb.***

Mahkamah Agung sangat membutuhkan informasi dari Pengadilan Negeri Muara Enim secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Enim kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Muara Enim mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Pelaksanaan survei dan dalam penyelesaian laporan survei ini, masih perlu banyak perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima dan akan kami jadikan acuan koreksi dalam pelayanan kedepannya. Semoga laporan ringkas ini dapat digunakan sebagai tolak ukur Lembaga setingkat Mahkamah Agung serta jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Muara Enim untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Muara Enim.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb.***

Muara Enim, Desember 2017

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	3
D. Tahapan Pelaksanaan .....	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>5</b>
A. Teknik Pengumpulan Data.....	5
B. Variabel Pengukuran IKM .....	5
C. Teknik Analisis Data .....	6
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>8</b>
A. Umur .....	8
B. Jenis Kelamin.....	8
C. Pendidikan Terakhir .....	9
D. Pekerjaan Utama .....	10
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) .....</b>	<b>11</b>
A. Persyaratan.....	12
B. Prosedur .....	12
C. Waktu Pelayanan.....	13
D. Biaya / Tarif.....	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	14
F. Kompetensi Pelaksana .....	15
G. Perilaku Pelaksana .....	16
H. Maklumat Pelayanan .....	16
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	17
J. Hasil Survei Kualitatif .....	18
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>20</b>
A. Kesimpulan .....	20
B. Rekomendasi.....	20
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	22

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri Muara Enim 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 akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Memberikan pelayanan khususnya dibidang hukum merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan Pengadilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi semakin rumit dan kompleks. Meskipun fungsi utama Pengadilan memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya Pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh penyedia layanan barang yang memiliki karakteristik *publicgoods*, dimana barang yang disediakan instansi pemerintahan pada umumnya

merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *publicgoods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pengadilan 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 Pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Hal tersebut telah disadari oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI yang telah mencanangkan Program Akreditasi Penjaminan Mutu di Pengadilan seperti telah tertuang pada surat Surat Dirjen Badilum MA RI Nomor : 136/DJU/OT01.3/1/2016 tanggal 18 Januari 2016 tentang Akreditasi di Lingkungan Badan Peradilan Umum. Sebagai salah satu syarat untuk tercapainya Akreditasi Penjaminan Mutu sebagai Pengadilan yang berkualitas (ICPE) yaitu dengan mengadakan survei kepuasan masyarakat sebagai pedomannya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berkaitan dengan hal tersebut Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI menerbitkan Surat Nomor 520/DJU/PS02/4/2016 tanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nomor 608/DJU/PS02/5/2016 tanggal 4 Mei 2016 tentang hasil survei indeks kepuasan masyarakat. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

## B. Tujuan dan Sasaran

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

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

## C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran / survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Muara Enim ini dilaksanakan pada periode bulan Juli sampai dengan Desember 2017.

## D. Tahapan Pelaksanaan

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

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket / kuisisioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuisisioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuisisioner, jika ditemukan kuisisioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuisisioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuisisioner, memasukkan jawaban kuisisioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## BAB II METODOLOGI PENELITIAN

### A. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuisioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Muara Enim, antara lain : pencari Keadilan, Polisi, Jaksa, Pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

### B. 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 dan kelengkapan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, Baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 2. **Prosedur.**

Prosedur adalah tata cara regulasi 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 atau biaya 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 dan tata cara petugas dalam memberikan pelayanan.

**8. Maklumat Pelayanan.**

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

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

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

**C. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Muara Enim ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuisisioner dengan 9 item, dengan 4 (empat) option jawaban. Adapun penskorannya / penilaiannya menggunakan skala likert,

dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Enim ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1.

**Kategori Mutu Pelayanan**

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

### BAB III PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 2

#### Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	20 - 30	30	30
2	31 - 40	47	47
3	41 - 50	19	19
4	51 - 60	4	4
5	61 >	-	-
6	Tidak mencantumkan Usia	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31 - 40 tahun sebanyak 47 orang (47 %).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3

#### Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	87	87
2	Perempuan	13	13
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki - laki sebanyak 87 orang (87%).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

#### Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	1	1
2	SD	0	0
3	SMP / SLTP	8	8
4	SLTA	72	72
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	4	4
6	SARJANA (S1)	15	15
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	-	-
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 72 orang (72 %).

#### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

##### Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	1	1
2	TNI / POLRI	0	0
3	Pegawai Swasta	4	4
4	Wiraswasta	27	27
5	Petani / Nelayan	46	46
6	Pedagang	3	3
7	Pelajar / Mahasiswa	3	3
8	Lainnya	16	16
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan sebagai Petani / Nelayan sebanyak 46 orang (46 %).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuisisioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bundel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Muara Enim dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Muara Enim sebesar **80.85 %** berada pada kategori “**Baik**” (pada interval 62,51 s/d 81,25).

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

**Tabel 6**  
**Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup**  
**Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan**  
**di PN Muara Enim**

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	4.000	Baik	1
2.	Prosedur	3.190	Baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3.100	Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3.200	Baik	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.300	Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3.400	Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3.440	Baik	2
8.	Maklumat Pelayanan	3.160	Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.340	Sangat Baik	4

### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, Baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4.00 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Baik.

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

Tabel 7  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Muara Enim  
Ruang Lingkup: Persyaratan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	27	27
2.	Mudah	3	63	63
3.	Cukup Mudah	2	10	10
4.	Sulit	1	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>

### B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.19 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori kurang Baik.

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

Tabel 8  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Muara Enim**  
**Ruang Lingkup: Prosedur**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	28	28
2.	Mudah	3	61	61
3.	Kurang Mudah	2	11	11
4.	Tidak Mudah	1	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>

### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.10 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Muara Enim**  
**Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	20	20
2.	Cepat	3	65	65
3.	Cukup Cepat	2	15	15
4.	Lambat	1	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>



#### 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 3.20 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Baik.

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

Tabel 10  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Muara Enim  
Ruang Lingkup: Biaya / Tarif**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Wajar	4	42	42
2.	Wajar	3	46	46
3.	Cukup Wajar	2	12	12
4.	Tidak Wajar	1	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>

#### 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 3.30 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “ Baik ”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan

Pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Baik.

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

Tabel 11  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Muara Enim  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Puas	4	39	39
2.	Puas	3	45	45
3.	Cukup Puas	2	16	16
4.	Tidak Puas	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>

#### 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 3.40 berada pada interval skor skor 3.26 s/d 4.00 kategori “ Baik ”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Muara Enim  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mampu	1	0	0
2.	Kurang Mampu	2	0	0

3.	Mampu	3	49	49
4.	Sangat Mampu	4	51	51
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>

### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.40 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “ Baik ”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Baik.

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

Tabel 13  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Muara Enim  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Baik	4	40	40
2.	Baik	3	51	51
3.	Cukup Baik	2	9	9
4.	Tidak Baik	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>

### H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.16 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “ Baik ”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Muara Enim  
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	31	31
2.	Memuaskan	3	49	49
3.	Cukup Memuaskan	2	20	20
4.	Kurang Memuaskan	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>

#### 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 3,44 berada pada interval 3.26 s/d 4.00 kategori “ Baik ”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Baik.

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

Tabel 15  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Muara Enim  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Puas	4	37	37
2.	Puas	3	48	48
3.	Cukup Puas	2	15	15
4.	Tidak Puas	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>

## J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan. Saran-saran perBaikan Pengadilan Negeri Muara Enim, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Lebih ditingkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Peningkatan pelayanan keadministrasian.
3. Supaya dipermudah prosesnya.
4. Tingkatkan pelayanan supaya lebih Baik lagi dan masalah sidang tolong lebih disiplin lagi. Agar tidak terlalu membuang waktu dan selalu tepat waktu dengan jadwal yang ditentukan.
5. Supaya ditingkatkan pelayanan dan kinerja yang sudah Baik ini agar menjadi lebih Baik lagi.
6. Ruang/tempat khusus untuk pers/wartawan.
7. Untuk lebih meningkatkan pelayanan tanpa harus melihat siapa dan dimana.
8. Agar dipermudah urusannya dan cepat selesai.
9. Mohon agar disediakan colokan listrik.
10. Tingkatkan lagi kecepatan dalam pelayanan.
11. Lebih diperhatikan/ respon pada tamu/ pengunjung.
12. Ruang sidang ditambah agar pelayanan bisa lebih cepat.
13. Pelayanan sudah Baik tetapi lebih ditingkatkan dan demi kebersamaan timbal balik yang Baik.
14. Tingkatkan Sumber Daya Minutasi untuk Pengadilan Negeri Muara Enim
15. Diharapkan dalam penanganan perkara apapun tetap dalam koridor hukum di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

16. Kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim adalah merupakan kepuasan bagi masyarakat .
17. Pegawai yang cepat merespon keperluan pihak lain sudah bagus namun ditingkatkan lagi.
18. Tempatkan pegawai sesuai kemampuannya agar terwujud pelayanan prima.
19. Kalau semakin ditingkatkan pelayanannya agar mencerminkan suatu instansi yang profesional.
20. Ramah dan Baik.
21. Tingkatkan pelayanan dalam hal antrian sidang.
22. Tingkatkan pelayanan publik secara kondusif.
23. Tingkatkan kualitas sumber daya manusia dan tingkatkan kinerja pegawai.
24. Pertahankan pelayanan yang Baik dan memuaskan.
25. Agar semua pengaduan ditindak lanjuti

## 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 Muara Enim sebesar **80.85 %** dan berada pada kategori **Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Enim berada pada kategori **Baik**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Enim berada pada kategori **Baik**.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Enim pada kategori **Baik**.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Enim pada kategori **Baik**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Enim pada kategori **Baik**.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Enim pada kategori **Baik**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Enim pada kategori **Baik**.
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Enim pada kategori **Baik**.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Muara Enim pada kategori **Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Muara Enim, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup **“PERSYARATAN disusul ruang lingkup “PERILAKU PELAKSANA”, “KOMPETENSI PELAKSANA”, dst..**

**B. Rekomendasi**

- 1.
- 2
- 3
- 4
- 5



# LAMPIRAN - LAMPIRAN

**ANALISIS DATA**  
**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**  
**PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM**



Jalan Jendral. Ahmad Yani No 17 a Muara Enim

☎ : (0734) 421194 Fax : (0734) 421194

Website : <http://pn-muaraenim.go.id>

Email : [Pengadilannegerimuaraenim@gmail.com](mailto:Pengadilannegerimuaraenim@gmail.com)

NO. RES.	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									KET
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
8	3	3	2	4	2	3	4	2	3	
9	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
11	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	2	4	3	4	2	
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
14	2	2	3	4	2	3	2	2	2	
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
16	2	2	2	2	2	4	4	2	2	
17	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
22	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
23	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
25	2	2	2	2	3	4	3	2	2	
26	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
27	3	3	2	3	2	3	4	2	3	
28	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
30	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	4	4	4	3	3	3	

33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
36	3	3	2	2	2	3	2	2	2	
37	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
39	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
40	3	3	3	3	4	4	4	3	2	
41	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
42	3	3	2	2	4	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
44	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
45	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
46	3	3	2	2	3	3	2	3	3	
47	3	3	3	3	2	3	2	2	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
50	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
52	3	3	3	3	2	3	3	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
57	3	3	3	2	3	4	3	2	3	
58	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
63	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	2	4	4	2	2	
65	3	3	2	3	3	4	2	4	2	
66	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
68	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	2	3	4	4	4	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
73	3	3	2	2	2	4	2	2	4	

74	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
75	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
76	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
77	3	3	3	4	4	4	2	3	3	
78	2	2	2	2	3	4	3	2	2	
79	3	3	3	4	2	4	3	3	3	
80	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	2	3	3	3	4	
82	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
83	3	3	3	3	4	4	3	4	2	
84	2	2	2	2	3	3	2	2	3	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
86	2	2	2	4	3	4	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
89	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
91	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
92	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	2	2	2	4	3	4	3	3	3	
97	3	3	3	3	2	3	3	2	2	
98	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
99	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
100	2	2	2	2	3	3	4	3	2	
<b>Jumlah</b>	<b>320</b>	<b>319</b>	<b>305</b>	<b>332</b>	<b>323</b>	<b>349</b>	<b>334</b>	<b>312</b>	<b>322</b>	
NRR per RL	3.20	3.19	3.05	3.32	3.23	3.49	3.34	3.12	3.22	
NRR Tertimbang	<b>0.355</b>	<b>0.354</b>	<b>0.338</b>	<b>0.368</b>	<b>0.358</b>	<b>0.387</b>	<b>0.371</b>	<b>0.346</b>	<b>0.357</b>	<b>3.234</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>80.85</b>

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai Rata - Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
= Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan Jumlah kuisisioner yang terisi
- NRR Per RL
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

<b>IKM UNIT PELAYANAN : 80.85</b>			
<b>KATEGORI : BAIK</b>			
<b>Mutu Pelayanan :</b>			
<b>A (Sangat Baik)</b>	81.26 – 100.00	=	3.26 – 4.00
<b>B (Baik)</b>	62.51 – 81.25	=	2.51 – 3.25
<b>C (Kurang Baik)</b>	43.76 – 62.50	=	1.76 – 2.50
<b>D (Tidak Baik)</b>	25.00 – 43.75	=	1.00 – 1.75

### Tabel

### RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### Indeks Kepuasan Masyarakat



80.85 Kategori “ Baik “

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.200	Baik	6
2.	Prosedur	3.190	Baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3.050	Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3.320	Sangat Baik	3
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.230	Baik	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3.490	Sangat Baik	1
7.	Perilaku Pelaksana	3.340	Sangat Baik	2
8.	Maklumat Pelayanan	3.120	Baik	8
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.220	Baik	5

