



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pengadilan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, 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.

Pengadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan Peradilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh Pengadilan yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun Pengadilan dalam menjalankan salah satu fungsinya 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 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 Pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri



Saumlaki Kelas II melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan hukum yang prima dan berkeadilan kepada pencari keadilan, meningkatkan kredibilitas dan transparansi, meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

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

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Saumlaki ini dilaksanakan pada bulan Desember 2021. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	1 Oktober – 5 Oktober 2021
2.	Pengumpulan Data / Survey IKM	5 Oktober – 15 Desember 2021
3.	Pengolahan Data	18 Desember – 19 Desember 2021
4.	Penyusunan dan Pelaporan	20 Desember – 28 Desember 2021

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) di Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II, antara lain :

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.



2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Quality Manajer Representatif (QMR).

#### **E. Target Capaian Survey**

Dalam survey Pengadilan Negeri Saumlaki seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori A atau kriteria Kinerja Sangat Baik atau bila dikonversikan dengan angka yaitu  $> 81,26$  (lebih besar dari 81,26)



## BAB II METODOLOGI PENELITIAN

### A. Metode Survei

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 kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II, antara lain : pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, rumah tahanan dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simplerandom sampling*.

### B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

### C. Variabel Pengukuran IKM

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

1. Persyaratan

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

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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



merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. 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 bergerak (komputer dan mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

**D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II ditentukan sebagai berikut :

No	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat 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

No	Umur	Frekuensi
1.	<18 thn	1
2.	18-28 thn	1
3.	29-39 thn	8
4.	40-49 thn	5
5.	50-59 thn	2
6.	>60 thn	1
Jumlah		18

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun.

#### B. Jenis Kelamin

No	Jenis Kemalmin	Frekuensi
1.	Laki-laki	12
2.	Perempuan	6
Jumlah		18

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki

#### C. Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi
1.	Tidak Sekolah	0
2.	SD	0
3.	SLTP	1
4.	SLTA	11
5.	DIPLOMA	0
6.	SARJANA	5



7.	PASCA SARJANA	1
Jumlah		18

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Sarjana

#### **D. Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi
1.	PNS	1
2.	TNI/POLRI	2
3.	Pegawai Swasta	1
4.	Wiraswasta/Usahawan	0
5.	Petani/Nelayan	0
6.	Pedagang	0
7.	Pelajar/Mahasiswa	0
8.	Lainya	14
Jumlah		18

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama lain-lain.



## BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 18 lembar angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II sebesar **90.90** berada pada kategori **“Sangat Baik”** (pada interval 81.26 s/d 100.00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II yang telah ditetapkan sebesar **75.00**. Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II.

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

No	Ruang Lingkup	Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,67	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,56	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,50	Sangat Baik
4.	Biaya / Tarif	3,39	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,67	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,61	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,78	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,56	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik





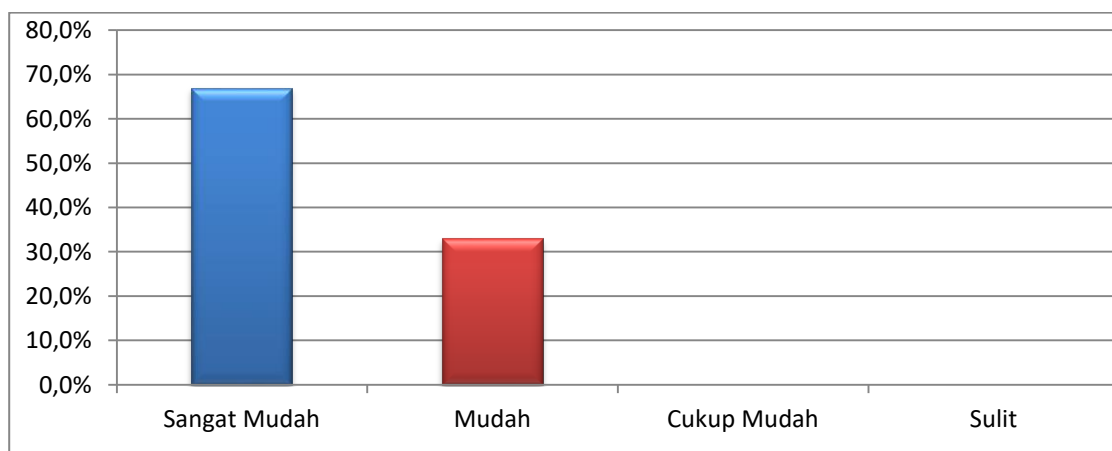
### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Untuk mendapatkan pelayanan Pengadilan Negeri Saumlakitelah menetapkan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Beragamnya produk pelayanan tentunya beragam pula persyaratan yang sudah ditetapkan. Syarat-syarat ditetapkan mengacu pada ketentuan perundang-undangan yang ada. Masyarakat kadangkala menganggap persyaratan sebagai hal-hal yang memberatkan. Meskipun demikian sebanyak 48% responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Saumlaki sangat mudah.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.67 berada pada interval skor 3.26 s/d 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.

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Mudah	4	12	67%
2.	Mudah	3	6	33%
3.	Cukup Mudah	2	0	0%
4.	Sulit	1	0	0%
Jumlah			18	100%

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





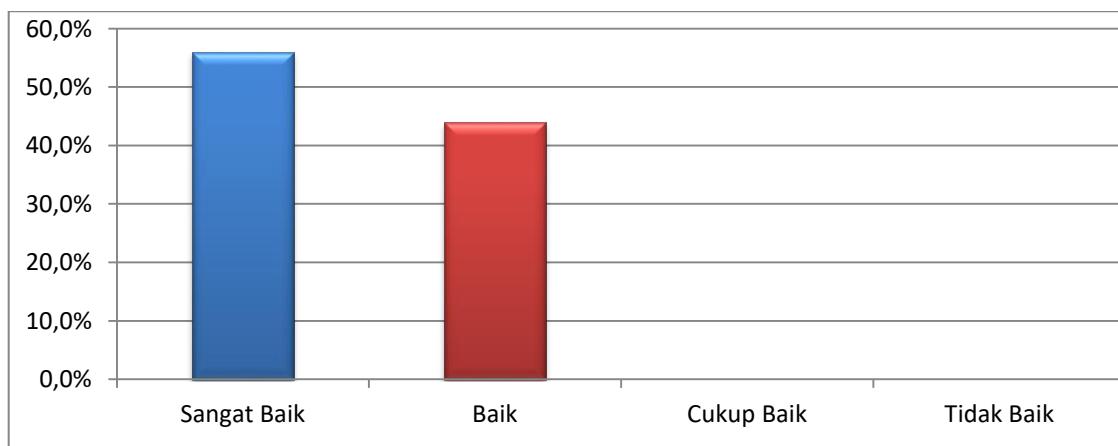
## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Produk pelayanan Pengadilan Negeri Saumlaki banyak serta melibatkan banyak unit pelayanan. Bagian Umum, Bagian Hukum, Kepaniteraan (Pidana, Perdata), banyak menghasilkan produk pelayanan. Masing-masing bagian tersebut memiliki staf yang bertanggungjawab untuk melayani masyarakat sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Masyarakat kadangkala tidak memahami SOP yang ada serta menganggapnya sebagai penghambat yang mempersulit. Meskipun demikian sebanyak 45% responden menyatakan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Saumlaki baik

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.56 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Baik	4	10	56%
2.	Baik	3	8	44%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			18	100%

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





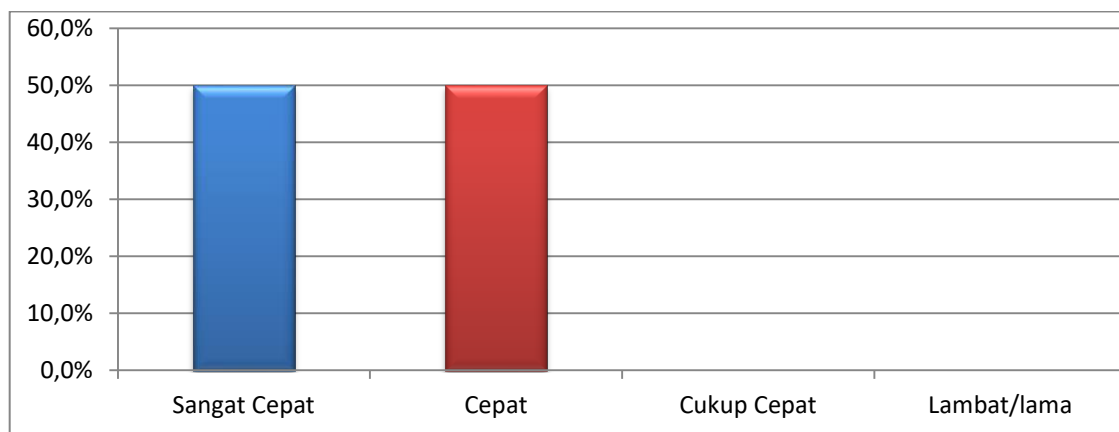
### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Sebagian besar responden menyatakan waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Saumlaki cepat meskipun ada juga yang menyatakan lambat. Mengenai unsur waktu pelayanan ini perlu digali waktu pelayanan yang manakah yang dimaksud sebab jenis pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Saumlaki beragam, bahkan termasuk putusan hakim juga merupakan hasil pelayanan dari pengadilan. Hakim Pengadilan Negeri Saumlaki dalam memeriksa perkara baik pidana maupun perdata tentunya selalu mengikuti ketentuan hukum acara, namun demikian hakim telah berusaha mempedomani SEMA Nomor 2 Tahun 2014 agar para pencari keadilan tidak perlu berlama-lama menunggu putusan hakim.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.50 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Cepat	4	9	50%
2.	Cepat	3	9	50%
3.	Cukup Cepat	2	0	0%
4.	Lambat/lama	1	0	0%
Jumlah			18	100%

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





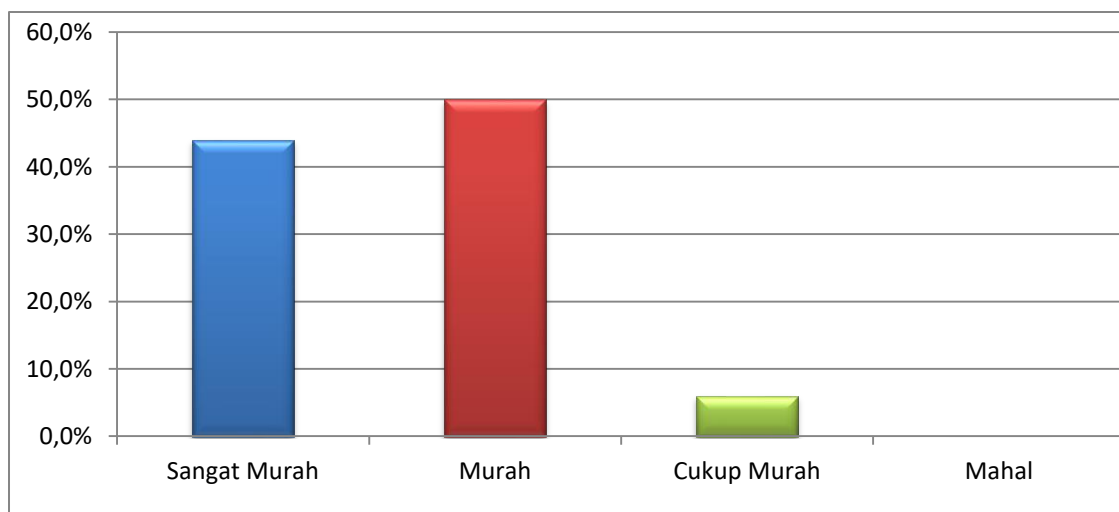
#### D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Mayoritas responden menyatakan biaya pelayanan di Pengadilan Negeri Saumlaki murah. Mengenai pelayanan yang menerapkan pembiayaan kepada masyarakat telah termuat dalam meja Informasi, baik jenis maupun jumlah biaya yang harus dikeluarkan telah ditetapkan secara resmi, sehingga hal tersebut menjadi pengetahuan bersama.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.39 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 kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Murah	4	8	44%
2.	Murah	3	9	50%
3.	Cukup Murah	2	1	6%
4.	Mahal	1	0	0%
Jumlah			18	100%

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





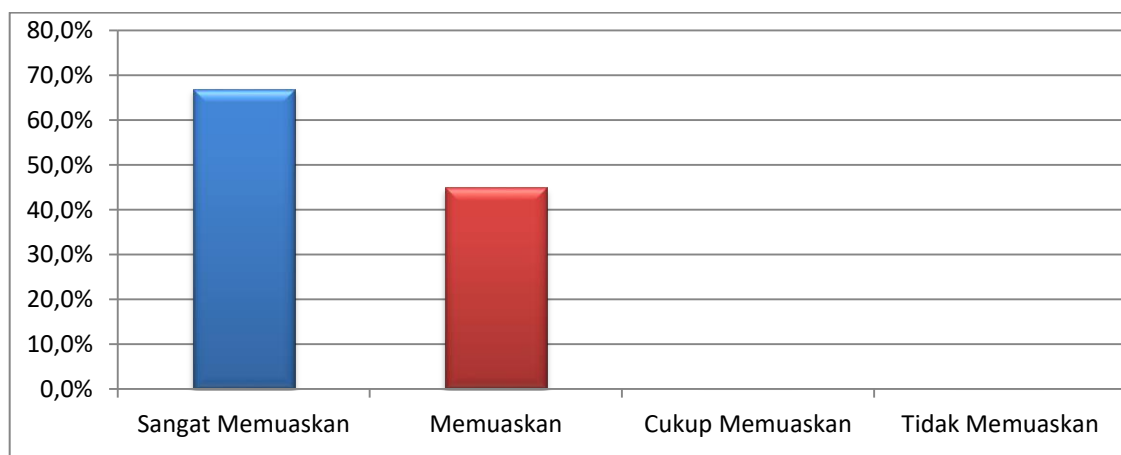
### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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. Hasil survey mendiskripsikan bahwa mayoritas responden menyatakan puas terhadap produk-produk yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri Saumlaki, bahkan ada yang mengatakan sangat puas. Hal ini menurut tim survey tidak terlepas dari kemampuan pegawai/petugas pelayanan dalam melayani masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.67 berada pada interval skor 3.26 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 tabel berikut ini.

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Memuaskan	4	12	67%
2.	Memuaskan	3	6	33%
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0%
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0%
Jumlah			18	100%

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





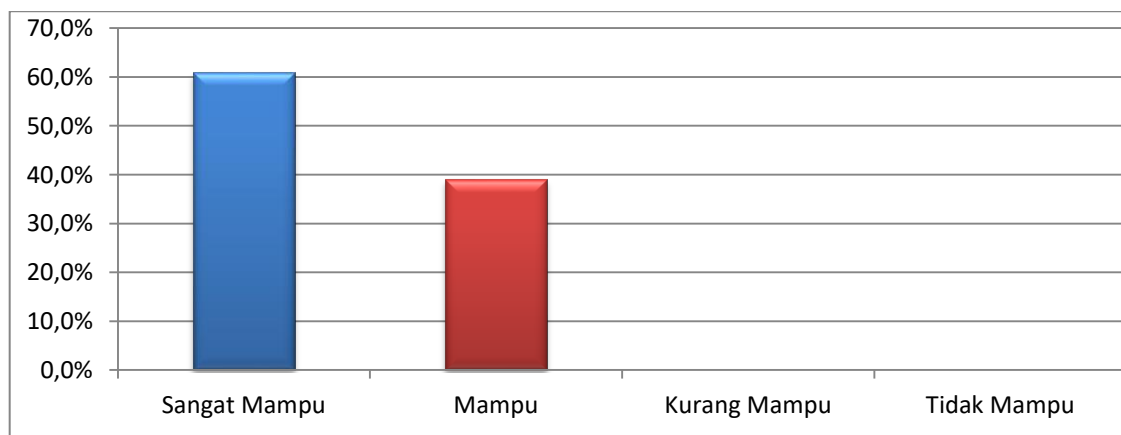
## F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Sumber Daya Manusia di Pengadilan Negeri Saumlaki, hampir sebagian besar adalah Sarjana S-1 bahkan terdapat beberapa orang yang telah Pasca Sarjana S-2, hal ini mengindikasikan dari segi kemampuan akademik memiliki kemampuan yang baik. Pegawai di Pengadilan Negeri Saumlaki juga sering kali mengikuti kegiatan pelatihan atau pendidikan berkenaan dengan pekerjaan yang dilakukan. Berdasarkan hasil survey sebanyak 69% responden menyatakan pegawai/petugas di Pengadilan Negeri Saumlaki sangat mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.61 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Mampu	4	11	61%
2.	Mampu	3	7	39%
3.	Kurang Mampu	2	0	0%
4.	Tidak Mampu	1	0	0%
Jumlah			18	100%

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





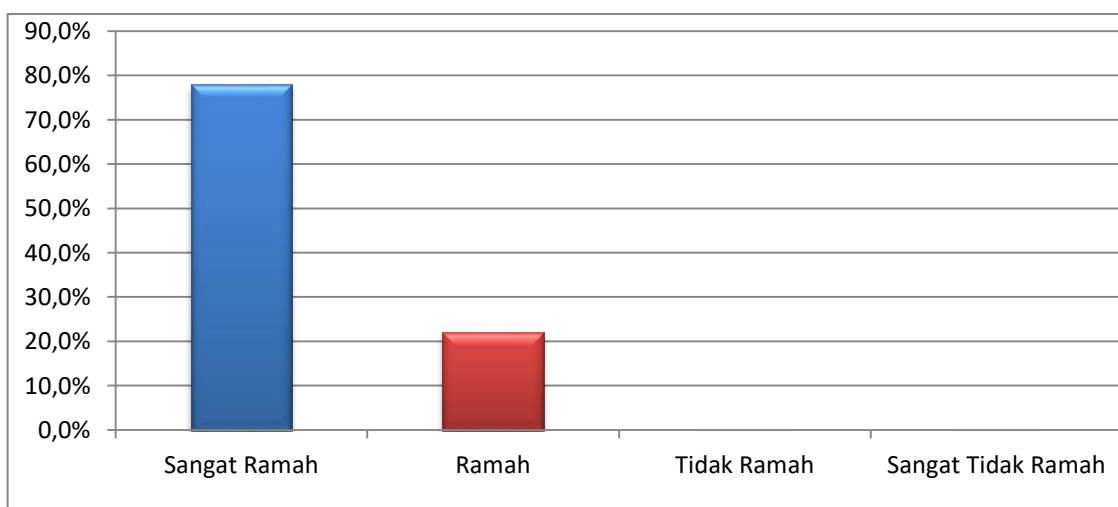
### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Perilaku petugas pelayanan di Pengadilan Negeri Saumlaki dinyatakan sangat ramah oleh 64% responden. Hal ini didapat karena Pengadilan Negeri Saumlaki sudah menerapkan serta membiasakan untuk selalu bersikap **3S** (Senyum, Sapa dan Salam) kepada setiap pengunjung pengadilan dalam setiap kesempatan. Semua pengunjung Pengadilan Negeri Saumlaki harus diperlakukan dengan keramahan dan sikap yang sama tanpa membedakannya. Masih terdapat responden yang menjawab bahwa sikap petugas pelayanan tidak ramah, namun sulit untuk diketahui di bagian pelayanan yang manakah responden tersebut mengalami pengalaman yang kurang menyenangkan.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.78 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Ramah	4	14	78%
2.	Ramah	3	4	22%
3.	Tidak Ramah	2	0	0%
4.	Sangat Tidak Ramah	1	0	0%
Jumlah			18	100%

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





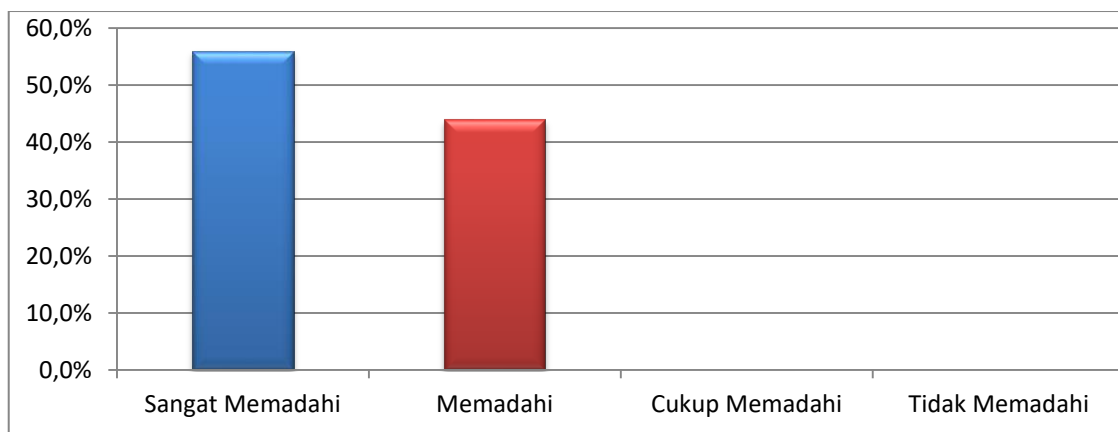
## H. Sarana dan Prasarana

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. Pengadilan Negeri Saumlaki telah memiliki sejumlah sarana dan prasarana yang cukup memadai, yang dapat dipakai atau digunakan oleh masyarakat. Terdapat ruang untuk merokok, kamar kecil serta ruang tunggu terbuka bagi tamu dan sebagainya. Meskipun demikian masih terdapat responden yang menjawab sarana dan prasarana cukup memadai. Banyak responden yang menyampaikan kurangnya ketersediaan air bersih, hal ini disebabkan karena distribusi air di Saumlaki dilakukan secara bergilir oleh perusahaan penyedia air bersih.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.56 berada pada interval skor 3.26 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.

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Memadahi	4	10	56%
2.	Memadahi	3	8	44%
3.	Cukup Memadahi	2	0	0%
4.	Tidak Memadahi	1	0	0%
Jumlah			100	100%

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







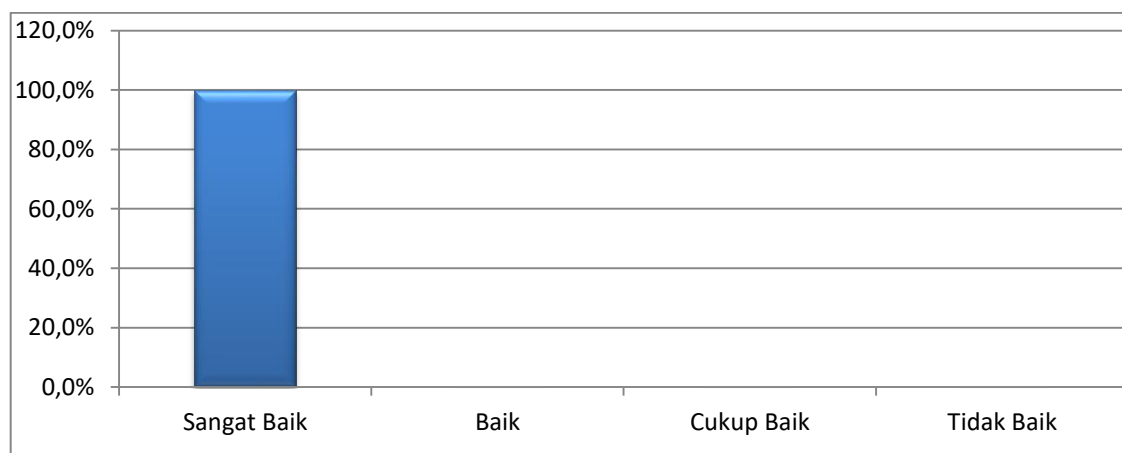
### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Hasil survey menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduandi Pengadilan Negeri menjawab sangat baik (71%), namun dalam jumlah kecil masih terdapat responden yang menjawab cukup baik. Pengadilan Negeri Saumlaki terdapat Kotak Pengaduan atau Saran yang berada di loby lantai 1. Hal ini dimaksudkan agar pengunjung mudah untuk memberikan pengaduan atau sarannya dan selanjutnya dapat ditindaklanjuti.

Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4.00 berada pada interval skor 3,26 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.

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Baik	4	18	100%
2.	Baik	3	0	0%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			18	100%

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





## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Saumlaki secara keseluruhan adalah 90,90, artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada kategori A dengan mutu kinerja sangat baik.
2. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat 3 unsur yang terbaik yaitu penanganan pengaduan saran dan masukan, perilaku pelaksana dan produk spesifikasi jenis layanan.
3. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat sebagian kecil unsur penilaian yang dianggap belum seperti yang diinginkan oleh masyarakat.

#### **B. Saran**

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Saumlaki perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah dicapai dapat dipertahankan atau ditingkatkan kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya harus ditingkatkan atau lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.
2. Hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Saumlaki, mulai dari Pimpinan, Hakim, Staff, Tenaga Kontrak hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
3. Survey kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik satu semester sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Saumlaki.

