

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI KOTA AGUNG**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM  
PENGADILAN TINGGI TANJUNGPONTE  
PENGADILAN NEGERI KOTA AGUNG**

Jalan Jenderal Suprapto, Kota Agung, Kab. Tanggamus Lampung 35384.  
Website: [www.pn-kotaagung.go.id](http://www.pn-kotaagung.go.id) Email: [info.pnkta@gmail.com](mailto:info.pnkta@gmail.com)

**TRIWULAN I  
TAHUN 2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KOTA AGUNG

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Kota Agung  
Pada Hari Kamis, 17 April 2025

Management Representative,

Ketua Tim Survei,

  
ANDINA NAFERDA, 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 Kota Agung mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 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 bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kota Agung, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei 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 Kota Agung dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kota Agung.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Kota Agung, 17 April 2025

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

*Halaman*

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan .....	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data .....	
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>6</b>
A. Domisili .....	6
B. Usia .....	6
C. Layanan.....	7
D. Jenis Kelamin.....	7
E. Pendidikan Terakhir.....	8
F. Pekerjaan Utama .....	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA .....</b>	<b>9</b>
A. Persyaratan .....	9
B. Prosedur .....	10
C. Waktu Pelayanan .....	11
D. Kebersihan dan Kerapian Kantor.....	12
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	13
F. Kompetensi Pelaksana .....	14
G. Perilaku Pelaksana .....	15
H. Sarana Prasarana .....	16
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	17
<b>BAB V. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM).....</b>	<b>18</b>
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>24</b>

A. Kesimpulan .....	24
B. Rekomendasi.....	24
RUJUKAN .....	26
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	27

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	5
2. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	8
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Persyaratan .....	9
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Prosedur .....	10
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	11
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Biaya/tarif .....	12
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	13
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	14
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	15
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Sarana Prasarana .....	16
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	17

## DAFTAR GAMBAR

<i>No.</i>	<i>Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1.	Responden Menurut Karakteristik Domisili .....	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur.....	6
3.	Responden Menurut Karakteristik Layanan .....	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	7
5.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	8
6.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	8
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Persyaratan .....	9
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Prosedur.....	10
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	11
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Biaya/tarif.....	12
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	13
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	14
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	15
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Sarana Prasarana .....	16
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	17

## **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 akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang 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 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 pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah 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 *public goods* tersebut

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, 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 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 Kota Agung 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.

## **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 Kota Agung . Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2023 di Pengadilan Negeri Kota Agung ini dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2025 sampai 31 Maret 2025.

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

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kota Agung , 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 kuesioner dalam bentuk aplikasi, 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 menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Tim survei menghubungi dan mengirim tata cara pengisian kusioner kepada instansi responden dan masyarakat.
6. Kuesioner yang telah diisi pada aplikasi IKM direkap oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriif.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kota Agung, antara lain: pencari keadilan, dan Advokat. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

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

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban terbuka. Setiap Responden mengisi kuisioner melalui aplikasi dengan menggunakan media handphone smart phone atau pun dengan menggunakan perangkat komputer yang terhubung dengan internet.

#### **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 biaya/tarif yang dikeluarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

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. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah merupakan fasilitas yang diberikan dalam rangka memberikan layanan ke pada masyarakat.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kota Agung ini digunakan analisis statistik deskriif.

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

**Tabel 1**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	3,5324 - 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
2	3,0644 - 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
3	2,6000 - 3,0640	63,00 – 75,60	C	Kurang Baik
4	1,0000 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

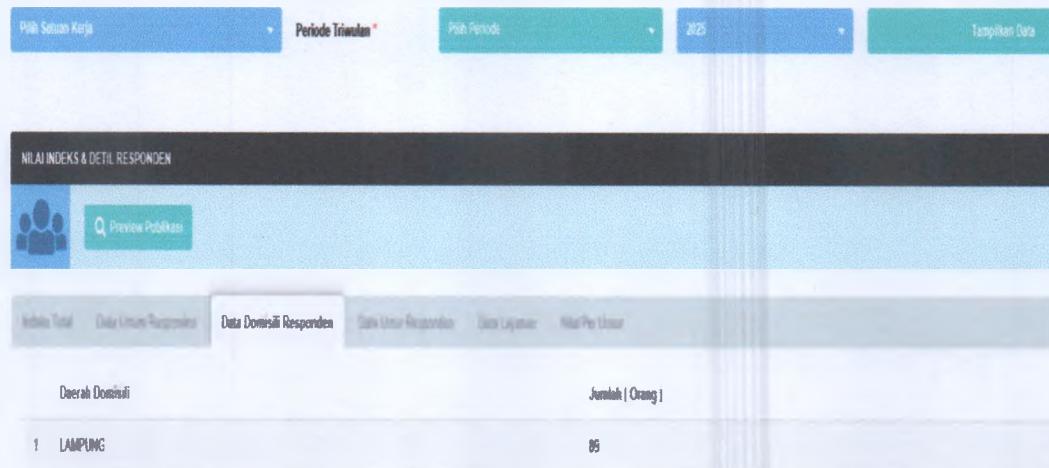
## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Data Domisili Responden

Gambar 1

Responden Menurut Karakteristik Domisili

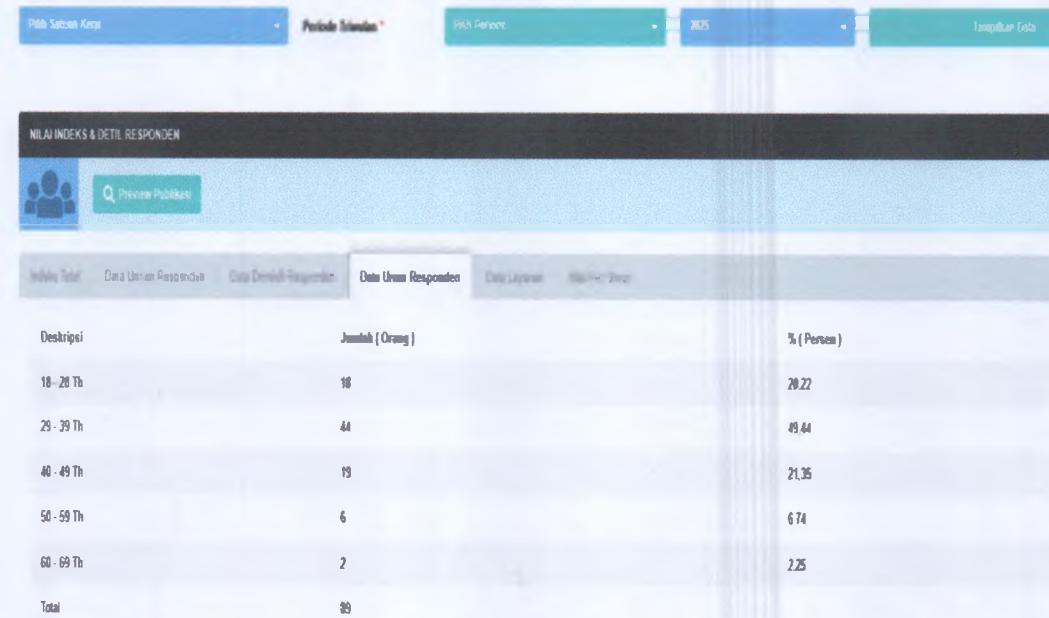


Mayoritas responden ini berdomisili di Lampung dengan jumlah 89 orang dari total 89 responden (100%).

#### B. Usia Responden

Gambar 2

Responden Menurut Karakteristik Umur



Mayoritas responden ini berusia 29-39 tahun dengan jumlah 44 orang dari total 89 responden (49,44%).

### C. Data Layanan

Gambar 3

Responden Menurut Karakteristik Layanan

Layanan	Jumlah (Orang)
1 Layanan Perdata	40
2 Layanan Perdata	40
3 Layanan Hukum / Informasi	10
4 Layanan Administrasi Umum	15
5 Layanan e-Court	1

Mayoritas responden ini mendapat layanan Perdata yang berjumlah 40 orang dari total 89 responden.

### D. Jenis Kelamin

Gambar 4

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

JUMLAH

89 RESPONDEN

JENIS KELAMIN

LAKI-LAKI : 64 ORANG

PEREMPUAN : 25 ORANG

Mayoritas Jenis Kelamin Responden adalah Laki-laki yang berjumlah 64 orang dari total 89 responden.

## **E. Pendidikan Terakhir**

**Gambar 5**

### **Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir**

PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 13 ORG	Diploma 3 : 2 ORG
	SMP : 17 ORG	S1 : 12 ORG
	SMU : 44 ORG	S2 : 1 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden adalah SMU yang berjumlah 44 orang dari total 89 responden.

## **F. Pekerjaan Utama**

**Gambar 6**

### **Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama**

PEKERJAAN	PNS : 4 ORG	SWASTA : 3 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRASAHA : 0 ORG
	POLRI : 3 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
LAINNYA : 79 ORG		

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Lainnya yang berjumlah 79 orang dari total 89 responden.

## **BAB IV**

### **HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA**

## 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 “3,5324 s/d 4” kategori “A”. 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.

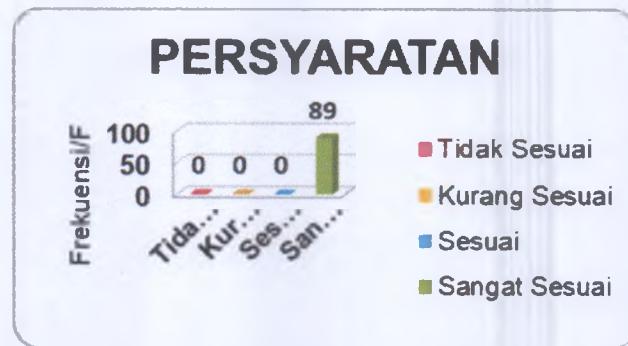
Tabel 2

## Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung Ruang Lingkup: Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
3.	Sesuai	3	0	0,00
4.	Sangat Sesuai	4	89	100,00
<b>Jumlah</b>			<b>89</b>	<b>100</b>

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

**Gambar 7**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung**  
**Ruang Lingkup: Persyaratan**



## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar "4,00" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori "Sangat Baik".

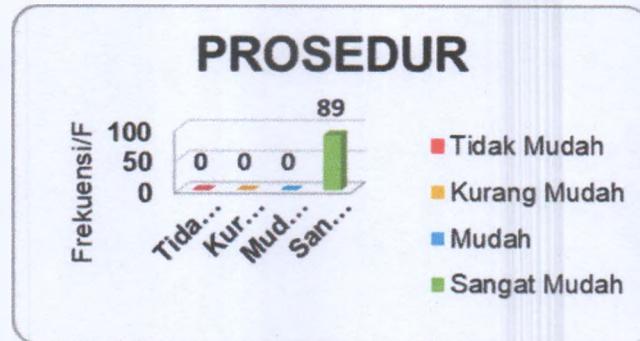
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 3**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung**  
**Ruang Lingkup: Prosedur**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0,00
2.	Kurang Mudah	2	0	0,00
3.	Mudah	3	0	0,00
4.	Sangat Mudah	4	89	100,00
<b>Jumlah</b>			<b>89</b>	<b>100</b>

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

**Gambar 8**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung**  
**Ruang Lingkup: Prosedur**



### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar "4,00" berada pada kategori "sangat Baik"

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

**Tabel 4**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Cepat	1	0	0,00
2.	Kurang Cepat	2	0	0,00
3.	Cepat	3	0	0,00
4.	Sangat Cepat	4	89	100,00
Jumlah			89	100

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

**Gambar 9**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan



#### D. Biaya/Tarif

Biaya/tarif dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar "4,00" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya/tarif berada pada kategori "Sangat Baik".

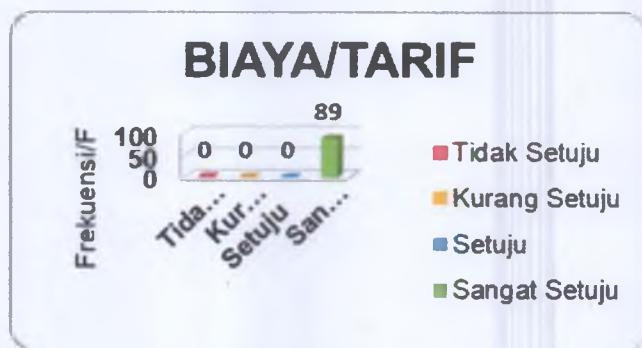
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 5**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung**  
**Ruang Lingkup: Biaya/tarif**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0,00
2.	Kurang Setuju	2	0	0,00
3.	Setuju	3	0	0,00
4.	Sangat Setuju	4	89	100,00
Jumlah			89	100

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

Gambar 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung  
Ruang Lingkup: Biaya/tariff



### 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 rata-rata skor sebesar "4,00" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori "Sangat Baik".

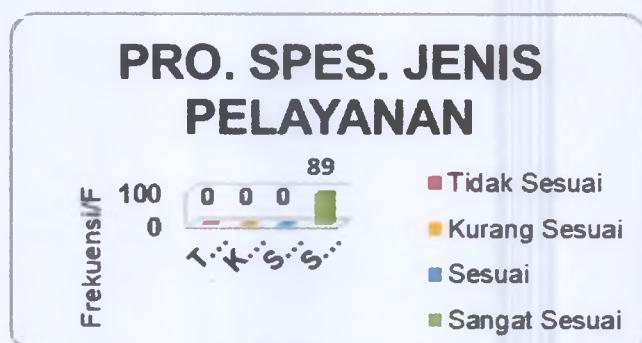
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 6**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	0	0,00
3.	Sesuai	3	0	0,00
4.	Sangat Sesuai	4	89	100,00
Jumlah			89	100

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

**Gambar 11**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung  
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 rata-rata skor sebesar "4,00" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A"". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori "Sangat Baik".

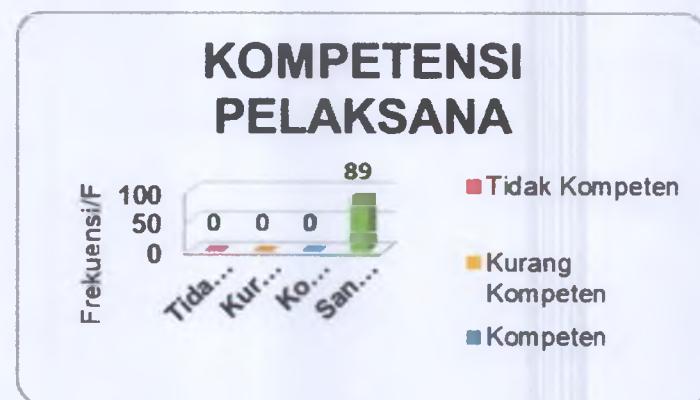
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 7**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung**  
**Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0,00
2.	Kurang Kompeten	2	0	0,00
3.	Kompeten	3	0	0,00
4.	Sangat kompeten	4	89	100,00
		<b>Jumlah</b>	<b>89</b>	<b>100</b>

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

**Gambar 12**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung**  
**Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana**



## G. Prilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar "4,00" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori "Sangat Baik".

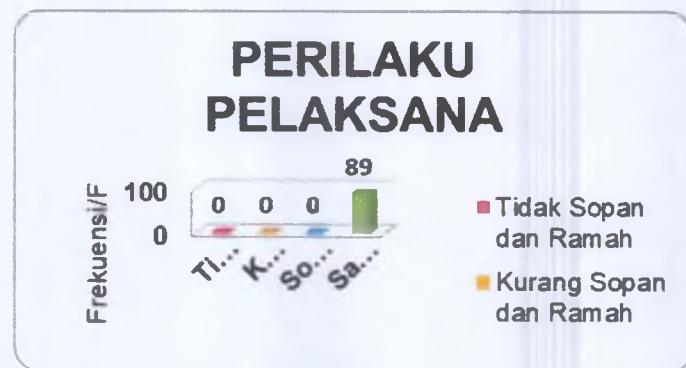
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 8.**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung**  
**Ruang Lingkup: Prilaku Pelaksana**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0,00
3.	Sopan dan Ramah	3	0	0,00
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	89	100,00
<b>Jumlah</b>			<b>89</b>	<b>100</b>

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

**Gambar 13**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung**  
**Ruang Lingkup: Prilaku Pelaksana**



## H. SARANA PRASARANA

Sarana Prasarana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar "4,00" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A"". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik".

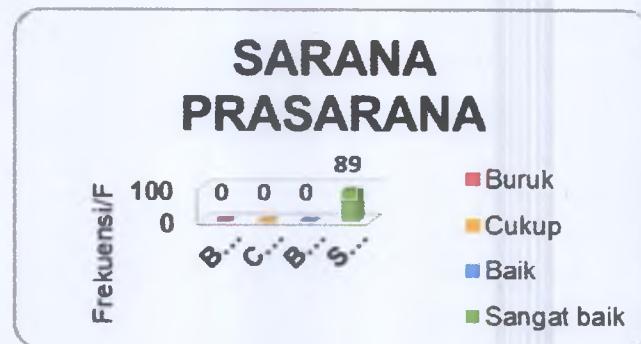
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 9**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung**  
**Ruang Lingkup: Sarana Prasarana**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	0	0,00
2.	Cukup	2	0	0,00
3.	Baik	3	0	0,00
4.	Sangat baik	4	89	100,00
<b>Jumlah</b>			<b>89</b>	<b>100</b>

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

**Gambar 14**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung**  
**Ruang Lingkup: Sarana Prasarana**



## I. Penanganan Pengaduan

Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar "4,00" berada pada interval skor "3,5324 s/d 4" kategori "A". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori "Sangat Baik".

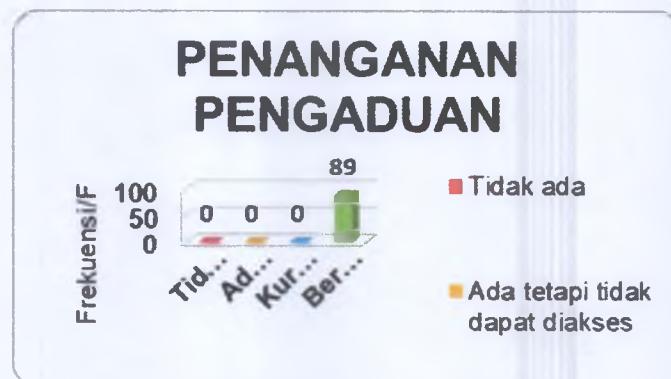
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 10**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak ada	1	0	0,00
2.	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0	0,00
3.	Kurang maksimal	3	0	0,00
4.	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	89	100,00
<b>Jumlah</b>			<b>89</b>	<b>100</b>

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

**Gambar 15**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kota Agung  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan



## BAB V

### NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang per unsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM nya serta kualitas kinerja.

Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 11  
Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden  
dan Per Unsur Pelayanan

No. Resp.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai / Unsur	356	356	356	356	356	356	356	356	356	356	
NRR / Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
NRR / Tertimbang	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	4,00
<b>IKM Unit Pelayanan</b>											<b>100,00</b>
<b>Status Kepuasan</b>											<b>A (Sangat Baik)</b>

**Tabel 12**  
**Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**

<b>No</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
U1	PERSYARATAN	4,00
U2	PROSEDUR	4,00
U3	WAKTU PELAYANAN	4,00
U4	BIAYA/TARIF	4,00
U5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	4,00
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00
U7	PERILAKU PELAKSANA	4,00
U8	SARANA PRASARANA	4,00
U9	TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN	4,00

**Gambar 16**  
**Nilai Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

JUMLAH			85 RESPONDER	
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	JENIS KELAMIN	LAKU-LAKU: 64 ORANG		
	PEREMPUAN	25 ORANG		
PENGADILAN NEGERI KOTA AGUNG	PENDIDIKAN	Teknik Bidang Sosial: 8 ORG	Diploma 2: 8 ORG	
		SD: 13 ORG	Diploma 3: 2 ORG	
		SMP: 17 ORG	S1: 12 ORG	
		SMU: 44 ORG	S2: 1 ORG	
			S3: 0 ORG	
NILAI INDEKS				
<b>4,00 / 100,00 %</b>				
Periode 1 Januari 2025 sampai 31 Maret 2025				
	PENERUHAN	PNS: 4 ORG	SWASTA: 3 ORG	
		TNI: 0 ORG	WIRASUSAHA: 0 ORG	
		POLRI: 3 ORG	TENAGA KONTRAK: 8 ORG	
		LAINNYA: 79 ORG		

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kota Agung secara keseluruhan adalah **4,00** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada kategori **Sangat Baik** dengan mutu kinerja **A**;
2. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat 3 unsur yang tertinggi yaitu:

EVALUASI NILAI UNSUR		
3 Unsur Terendah		3 Unsur Tertinggi
No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesiapan persyaratan yang diberikan oleh pihak pengadilan dengan jenis penyelesaian pada Pengadilan ?	3,6
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesiapan prosedur penyelesaian pada Pengadilan ?	3,6
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepuasan waktu Pengadilan dalam memberikan penyelesaian ?	3,6

3. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat 3 unsur yang terendah yaitu:

EVALUASI NILAI UNSUR		
3 Unsur Terendah		3 Unsur Tertinggi
No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesiapan persyaratan yang diberikan oleh pihak pengadilan dengan jenis penyelesaian pada Pengadilan ?	3,6
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesiapan prosedur penyelesaian pada Pengadilan ?	3,6
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepuasan waktu Pengadilan dalam memberikan penyelesaian ?	3,6

4. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat.

#### B. Rekomendasi

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Kota Agung perlu dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat dipertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survei mendatang menjadi

lebih baik, begitu juga unsur-unsur penilaian yang berada di nilai tengah dapat lebih ditingkatkan lagi kinerjanya

2. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Kota Agung, mulai dari pimpinan, Hakim, Panitera, Panitera Pengganti, Jurusita, tenaga honorer, hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
3. Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Kota Agung.

**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.

## LAMPIRAN

### **KUESIONER IKM:**

N o.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1. <b>Persyaratan</b>		Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
2. <b>Prosedur</b>		Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3. <b>Waktu Pelayanan</b>		Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
4. <b>Biaya/Tarif</b>		Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
5. <b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>		Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
6. <b>Kompetensi Pelaksana</b>		Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
7. <b>Perilaku Pelaksana</b>		Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah

N o.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
8.	<b>Sarana Prasarana</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Buruk</li> <li>b. Cukup</li> <li>c. Baik</li> <li>d. Sangat baik</li> </ul>
9.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak ada</li> <li>b. Ada tetapi tidak dapat diakses</li> <li>c. Kurang maksimal</li> <li>d. Berfungsi dan dikelola dengan baik</li> </ul>

## LINK APLIKASI KUISIONER IKM

[esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/477306](http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/477306)

### Screenshot Aplikasi Kuisioner IKM:

