

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA**  
**LAYANAN PENGADILAN**  
**DI PENGADILAN NEGERI MUARA TEWEH**

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



**2021.II**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI MUARA TEWEH**

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

Disahkan di Muara Teweh  
Pada Hari Selasa, 5 Juli 2021

Quality Manager Representative,



**TEGUH INDRASTO, S.H.**

NIP. 19790303 200212 1 008

Sekretaris Tim Survei,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'R' followed by a horizontal line and a vertical stroke.

**RICKY RAHMAN, S.H.**

NIP. 19870827 201101 1 011

Ketua Tim Survei,

A handwritten signature in black ink, featuring a large, looped initial 'T' followed by a horizontal line and a vertical stroke.

**TEGUH INDRASTO, S.H.**

NIP. 19790303 200212 1 008

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum,Wr.Wb.*

Dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka Pengadilan Negeri Muara Teweh sebagai salah satu instansi pelayanan publik dengan harapan untuk mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi Pengadilan Negeri Muara Teweh kepada masyarakat dan juga sebagai dasar evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Muara Teweh, oleh karena itu Pengadilan Negeri Muara Teweh mengadakan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Muara Teweh.

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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Teweh, 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 Muara Teweh dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Muara Teweh.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Muara Teweh, 5 Juli 2021

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Ruang Lingkup .....	2
<b>BAB II. PERENCANAAN DAN PERSIAPAN</b> .....	4
A. Perencanaan.....	4
B. Persiapan.....	4
<b>BAB III. PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEI</b> .....	6
A. Pelaksanaan .....	6
B. Hasil Survei.....	7
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	11
A. Kesimpulan .....	12
B. Rekomendasi .....	15
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	16

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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

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

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

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 Muara Teweh 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 meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Muara Teweh. 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 Teweh.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Teweh.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Muara Teweh

## **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Muara Teweh mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya / Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara 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. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## **BAB II**

### **PERENCANAAN DAN PERSIAPAN**

#### **A. Perencanaan**

Perencanaan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Muara Teweh dilaksanakan pada tanggal 3 Mei 2021 yang dilakukan dengan langkah pembentukan tim survei pada Pengadilan Negeri Muara Teweh yang didapatkan hasil sebagai berikut:

Manager Representative	: Teguh Indrasto, S.H.
Ketua Tim Survei	: Teguh Indrasto, S.H.
Sekretaris Survei	: Ricky Rahman, S.H.
Petugas Survei	: 1. Dina Tiara Wati 2. Kaspul Anwar

#### **B. Persiapan**

Persiapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Muara Teweh dilaksanakan pada tanggal 3 Mei 2021 yang dilakukan dengan langkah melakukan rapat tertutup antara Top Management bersama dengan Ketua Tim Survei, Sekretaris Survei dan Petugas Survei yang didapatkan hasil:

- a. Instrumen survei yang digunakan yang 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.

Adapun bentuk angket / kuisisioner yang disajikan adalah berbentuk Kuisisioner tertutup yaitu pertanyaan telah disertai sejumlah pilihan jawaban. Responden hanya memilih jawaban yang paling sesuai Kuisisioner tertutup. Bentuk kuisisioner sebagaimana terlampir dalam laporan ini.



b. Besaran dan Teknik penarikan sampel.

Untuk besaran minimal responden tidak ditetapkan yang tercakup kepada pencari keadilan, polisi, Jaksa, Advokat Posbakum dan pemohon informasi atau layanan yang dilakukan selama bulan Mei 2021 sampai dengan Juni 2021.

Agar mendapatkan teknik yang objektif maka teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dimana *simple random sampling* adalah suatu tipe sampling probabilitas, di mana peneliti dalam memilih sampel dengan memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi untuk ditetapkan sebagai anggota sampel. Dengan teknik semacam itu maka terpilihnya individu menjadi anggota sampel benar-benar atas dasar faktor kesempatan (*chance*), dalam arti memiliki kesempatan yang sama, bukan karena adanya pertimbangan subjektif dari peneliti

### **BAB III**

#### **PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEI**

##### a. Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Muara Teweh dilaksanakan pada bulan Mei 2021 sampai dengan bulan Juni 2021 yang dilakukan dengan cara setiap individu baik pencari keadilan, polisi, Jaksa, advokat Posbakum dan pemohon informasi atau layanan yang datang diminta untuk mengisi kuisisioner yang telah disediakan.

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Muara Teweh tersebut didapatkan sebanyak 34 Responden.

Dengan rincian sebagai berikut:

##### a. Profil Responden

###### - **Usia Responden**

18 - 28 Tahun	: 22 Responden
29 – 39 tahun	: 6 Responden
40 – 49 tahun	: 4 Responden
≥ 50 tahun	: 2 Responden

###### - **Jenis Kelamin Responden**

Laki-laki	: 20 Responden
Perempuan	: 14 Responden

###### - **Pendidikan Terakhir Responden**

SD Kebawah	: 0 Responden
SLTP/Sederajat	: 1 Responden
SLTA	: 21 Responden
Diploma	: 4 Responden
S-1	: 5 Responden
S-2	: 3 Responden
S-3	: 0 Responden

###### - **Pekerjaan Utama Responden**

PNS	: 1 Responden
TNI	: 0 Responden
Polri	: 1 Responden
Swasta	: 9 Responden
Wirausaha	: 4 Responden
Lainnya	: 19 Responden

## b. Hasil survei

### 1. Persyaratan

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

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan adalah 33 Responden menyatakan sangat sesuai, 1 Responden menyatakan Sesuai dan 0 Responden menyatakan kurang sesuai sedangkan 0 Responden yang menyatakan tidak sesuai.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan tersebut maka didapatkan hasil bahwa dalam syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif rata-rata pengguna layanan menyatakan "**SANGAT SESUAI**" dengan perolehan 97% dari hasil survey responden.

### 2. Prosedur

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

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan adalah 32 Responden menyatakan Sangat Mudah, 2 Responden menyatakan Mudah dan 0 Responden menyatakan Kurang Mudah sedangkan 0 Responden yang menyatakan tidak Mudah.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan tersebut maka didapatkan hasil bahwa dalam tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan rata-rata pengguna layanan menyatakan "**SANGAT MUDAH**" dengan perolehan 94 % dari hasil survey responden.

### 3. Waktu Pelayanan

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

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

adalah 30 Responden menyatakan Sangat Cepat, 4 Responden menyatakan Cepat dan 0 Responden menyatakan Kurang Cepat sedangkan 0 Responden yang menyatakan Tidak Cepat.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan tersebut maka didapatkan hasil bahwa dalam jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan rata-rata pengguna layanan menyatakan "**SANGAT CEPAT**" dengan perolehan 88 % dari hasil survey responden.

#### 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.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persetujuan pelayanan tanpa biaya / gratis adalah 34 Responden sangat setuju, 0 Responden menyatakan setuju dan 0 Responden menyatakan kurang setuju sedangkan 0 Responden yang menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan tersebut maka didapatkan hasil bahwa ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat rata-rata pengguna layanan menyatakan "**SETUJU UNTUK PELAYANAN GRATIS / TIDAK DIPUNGUT BIAYA**" dengan perolehan 100 % dari hasil survey responden.

#### 5. Produk / Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup hasil pelayanan yang diberikan dan diterima adalah 34 Responden menyatakan Sangat Sesuai, 0 Responden menyatakan Sesuai dan 0 Responden menyatakan Kurang Sesuai sedangkan 0 Responden yang menyatakan Tidak Sesuai.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat

pengguna layanan Pengadilan tersebut maka didapatkan hasil bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan rata-rata pengguna layanan menyatakan “**SANGAT SESUAI**” dengan perolehan 100 % dari hasil survey responden.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

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

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana pelayanan adalah 34 Responden menyatakan Sangat Kompeten, 0 Responden menyatakan Kompeten dan 0 Responden menyatakan Kurang Kompeten sedangkan 0 Responden yang menyatakan Tidak Kompeten.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan tersebut maka didapatkan hasil bahwa lingkup kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana pelayanan rata-rata pengguna layanan menyatakan “**SANGAT KOMPETEN**” dengan perolehan 100 % dari hasil survey responden.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sikap petugas dalam memberikan pelayanan adalah 34 Responden menyatakan Sangat Sopan dan Ramah, 0 Responden menyatakan Sopan dan Ramah dan 0 Responden menyatakan Kurang Sopan dan Ramah sedangkan 0 Responden yang menyatakan Tidak Sopan dan Ramah.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan tersebut maka didapatkan hasil bahwa lingkup sikap petugas dalam memberikan pelayanan rata-rata pengguna layanan menyatakan “**SANGAT SOPAN DAN RAMAH**” dengan perolehan 100% dari hasil survey responden.

#### 8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang

merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana adalah 31 Responden menyatakan Sangat Baik, 3 Responden menyatakan Baik dan 0 Responden menyatakan Cukup sedangkan 0 Responden yang menyatakan Buruk.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan tersebut maka didapatkan hasil bahwa kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan rata-rata pengguna layanan menyatakan "**SANGAT BAIK**" dengan perolehan 91 % dari hasil survey responden.

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

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

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut adalah 33 Responden menyatakan Dikelola Dengan Baik, 1 Responden menyatakan Berfungsi Kurang Maksimal dan 0 Responden menyatakan Ada Tetapi Tidak Berfungsi sedangkan 0 Responden yang menyatakan Tidak Ada.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan tersebut, maka didapatkan hasil bahwa tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut rata-rata pengguna layanan menyatakan "**Dikelola Dengan Baik**" dengan perolehan 97% dari hasil survey responden.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Muara Teweh dapat dideskripsikan sebagai berikut:

#### PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

1. Merubah pilihan jawaban koesioner dari huruf menjadi angka dengan metode :  
 $a = 1$  ,  $b = 2$  ,  $c = 3$  ,  $d = 4$
2. Menentukan bobot nilai rata - rata tertimbang :  
Jumlah Bobot dibagi jumlah unsur ( $1/9 = 0,111$ )
3. Memasukkan data angka kedalam tabel sebagai berikut:

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	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	3	3	3	4	4	4	4	3	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	3	3	4	4	4	4	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	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	3	4	4	4	4	3	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
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur					
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	135	134	132	136	136	136	136	133	135	
NRR Per RL	3,971	3,941	3,882	4,000	4,000	4,000	4,000	3,912	3,971	35,676
NRR Tertimbang	0,441	0,438	0,431	0,444	0,444	0,444	0,444	0,435	0,441	3,964
IKM Unit Pelayanan									99,10	

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik
3,26 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

**99,10**

Periode 1 April 2021 sampai 30 Juni 2021

JUMLAH	34 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 20 ORANG	
	PEREMPUAN : 14 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 4 ORG
	SMP : 1 ORG	S1 : 5 ORG
	SMU : 21 ORG	S2 : 3 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
	PEKERJAAN	PNS : 1 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 4 ORG
	POLRI : 1 ORG	TENAGA KONTRAK : 1 ORG
	LAINNYA : 18 ORG	

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Muara Teweh Kelas II, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada unsur Pelayanan tidak dipungut biaya, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana dan Produk/Spesifikasi Jenis Layanan sedangkan 3 unsur terendah pada IKM ini adalah sebagai berikut:

1. Indikator Terendah I pada unsur Waktu
2. Indikator Terendah II pada unsur Sarana dan Prasarana
3. Indikator Terendah III pada unsur Prosedur

## **B. Rekomendasi**

Guna meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Teweh, agar sebaiknya melakukan analisa dan rencana tindak lanjut terhadap unsur-unsur survey kepuasan masyarakat terutama terhadap 3 (tiga) unsur terendah.

Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia maupun sarana dan prasarana juga memiliki peran yang sangat penting guna peningkatan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Muara Teweh.

**BAB V**  
**PENUTUP**

Survei Kepuasan Masyarakat akan terus diselenggarakan oleh Pengadilan Negeri Muara Teweh secara berkelanjutan dan sejak tahun 2021 akan dilakukan sebanyak 4 (empat) kali dalam setahun guna sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Ketua Tim Survei,

TTD

**TEGUH INDRASTO, S.H.**  
NIP. 19790303 200212 1 008