

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI SEI RAMPAH**



**TRIWULAN I 2026**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri Sei Rampah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran 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 di bidang hukum merupakan tugas utama dalam penyelenggara 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 diluar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitanya 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 barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan instansi pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak tingkat keberhasilannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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 didasari oleh Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI yang telah mencanangkan program akreditasi penjaminan mutu di pengadilan 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 Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 Jo Surat Keputusan Dirjen Badilum Nomor

1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Ditjen Badilum dan Empat Badan Peradilan dibawahnya.

## **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 Sei Rampah. Adapun sasaran – sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

## **C. Rencana Kerja dan Pelaksana**

Pengukuran / survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sei Rampah ini dilaksanakan pada bulan Januari – Maret 2026.

## **D. Tahapan Pelaksana**

Tahapan pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sei Rampah, 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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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 terisilengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim Survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim Survei menyajikan hasil analisis dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN SURVEI**

#### **1. Metode dan Unsur Survei**

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

##### **1. Persyaratan Pelayanan**

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### **2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

##### **3. Waktu Pelayanan**

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

##### **4. Biaya/Tarif**

Onkos 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**

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

##### **6. Kompetensi Pelaksana**

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

##### **7. Perilaku Pelaksana**

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

##### **8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

## 2. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

### 2.1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

### 2.2. Penyiapan Bahan Survei

#### a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

#### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

#### c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban

pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik diberi nilai persepsi 3; dan
- 4) sangat baik diberi nilai persepsi 4.

### 2.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan (Lampiran II), dengan rumus:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

di mana :

- S = jumlah sampel  
 $\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1  
taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%  
N = populasi  
P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5  
d = 0,0

#### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasidan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan perizinan pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

### 2.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

#### 1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

#### 2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua (2) cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif

melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

- 1) Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
- 2) Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

### 3. Langkah-Langkah Pengolahan Data

#### ❖ Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata berimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N : Bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata - rata berimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

Tabel 2.1  
 Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu  
 Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Layanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

#### 4. Perangkat Pengolahan Data

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base.

b. Pengolahan Secara Manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### 5. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil Akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.2  
Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	a
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	b
3	Waktu Penyelesaian	c
4	Biaya/Tarif	d
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	e
6	Kompetensi Pelaksana	f
7	Perilaku Pelaksana	g
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	h
9	Sarana & Prasarana	i

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$$

**Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)**

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = ..... x 25 = .....
- b) Mutu pelayanan
- c) Kinerja unit pelayanan

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

## 6. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 15 (lima belas) hari dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.3

Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	2 Maret s/d 3 Maret 2026
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	9 Maret s/d 13 Maret 2026
3	Pengolahan Data Indeks	16 Maret s/d 25 Maret 2026
4	Penyusunan Laporan	25 Maret /d 27 Maret 2026
5	Pelaporan	30 Maret s/d 31 Maret 2026

### BAB III PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 3.1

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 – 28	5	1,51
2	29 – 39	72	21,75
3	40 – 49	63	19,03
4	50 – 59	185	55,89
5	60 – 69	6	1,81
<b>Jumlah</b>		<b>331</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 50-59 tahun (55,89%)

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3.2

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki – Laki	295	89,12
2	Perempuan	36	10,88
<b>Jumlah</b>		<b>331</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 295 (89,12 %).

#### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 3.3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SLTP/Sederajat	0	0
4	SLTA/Sederajat	18	5,44
5	Diploma	2	0,60
6	Strata 1	198	59,82
7	Strata 2	113	34,14
8	Strata 3	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>331</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pendidikan terakhir di atas mayoritas responden pada pendidikan terakhir S1 sebanyak 198 (59,82%).

#### D. Pekerjaan Utama

Tabel 3.4  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	43	12,99
2	TNI/Polri	0	0
3	Pegawai Swasta	12	3,63
4	Wiraswasta/Usahawan	1	0,30
5	Tenaga Kontrak	1	0,30
6	Lainnya	274	82,78
<b>Jumlah</b>		<b>331</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan di atas mayoritas responden pada penelitian ini bekerja utama Lainnya sebanyak 274 orang (82,78%).

**BAB IV**

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 331 bundel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sei Rampah tersebut dan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat Lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Sei Rampah sebesar 92,68 % berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 3,71). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Sei Rampah yang telah ditetapkan sebesar 90%. Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Sei Rampah.

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

**Tabel 4.1**  
**Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup**  
**Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan**  
**di Pengadilan Negeri Sei Rampah**

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,08	BAIK	9
2	Prosedur	3,78	SANGAT BAIK	8
3	Waktu Pelayanan	3,88	SANGAT BAIK	7
4	Biaya / Tarif	3,89	SANGAT BAIK	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,95	SANGAT BAIK	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,99	SANGAT BAIK	3
7	Perilaku Pelaksana	3,99	SANGAT BAIK	2
8	Maklumat Pelayanan	3,97	SANGAT BAIK	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,99	SANGAT BAIK	1

**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 3,08 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat sesuai.

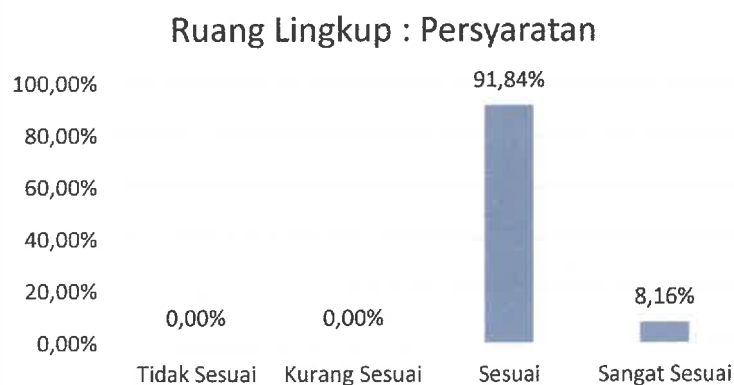
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sei Rampah  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	304	91,84
4	Sangat Sesuai	4	27	8,16
<b>Jumlah</b>			<b>331</b>	<b>100</b>

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

Gambar 4.1



Gambar 4.2



## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar 3,78 berada pada interval skor 3,54 s/d 34,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan

masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat mudah.

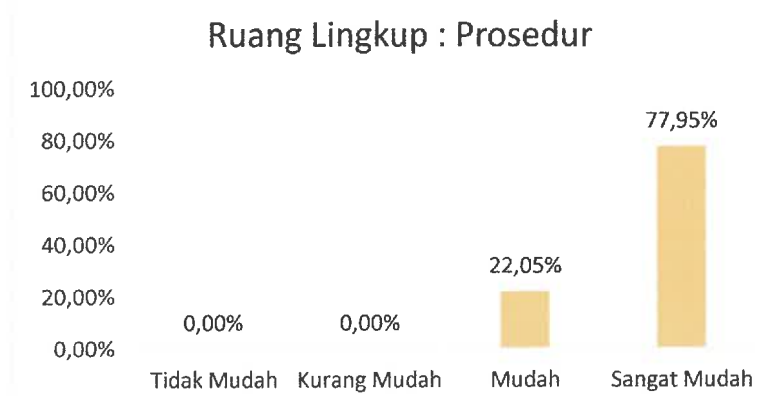
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.3  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sei Rampah  
Ruang Lingkup: Prosedur

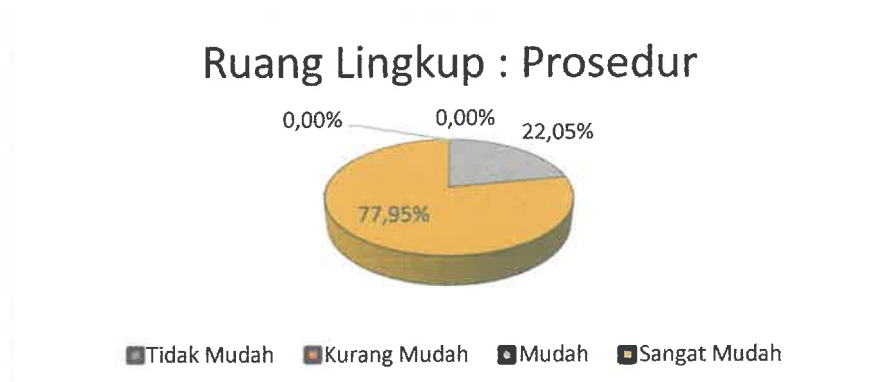
No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	73	22,05
4	Sangat Mudah	4	258	77,95
<b>Jumlah</b>			<b>331</b>	<b>100</b>

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

Gambar 4.3



Gambar 4.4



### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh sebesar 3,88 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat cepat.

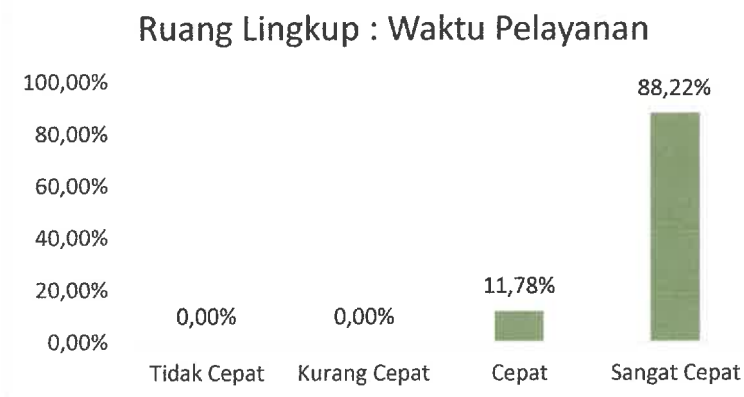
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.4  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sei Rampah  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Cepat	1	0	0
2	Kurang Cepat	2	0	0
3	Cepat	3	39	11,78
4	Sangat Cepat	4	292	88,22
<b>Jumlah</b>			<b>331</b>	<b>100</b>

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

Gambar 4.5



Gambar 4.6

## Ruang Lingkup :Waktu Pelayanan



### 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 rata-rata skor sebesar 3,89 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori gratis.

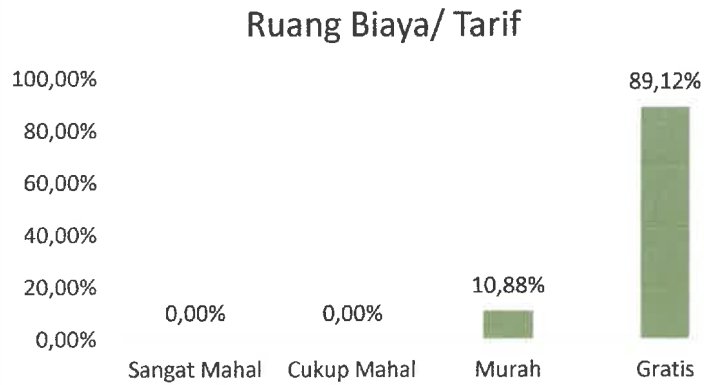
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sei Rampah  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mahal	1	0	0
2	Cukup Mahal	2	0	0
3	Murah	3	36	10,88
4	Gratis	4	295	89.12
<b>Jumlah</b>			<b>331</b>	<b>100</b>

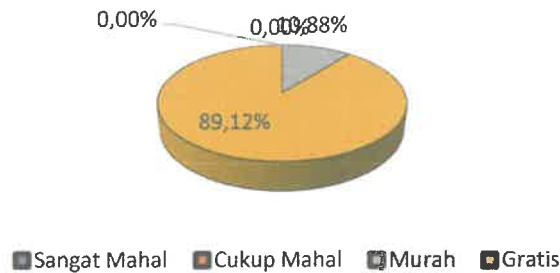
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis sebagai berikut:

Gambar 4.7



Gambar 4.8

### Ruang Lingkup :Biaya/ Tarif



#### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,95 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori sangat sesuai.

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

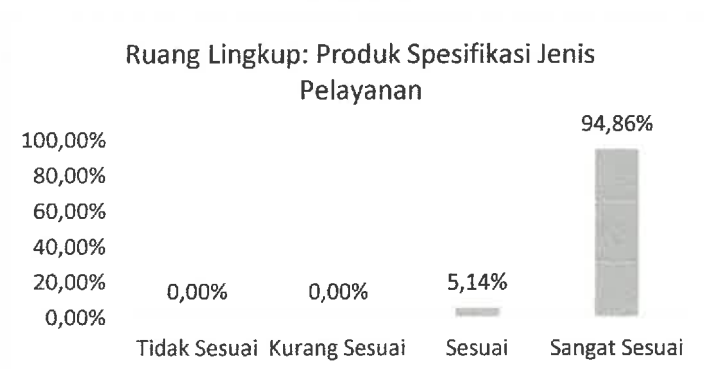
Tabel 4.6

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sei Rampah  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

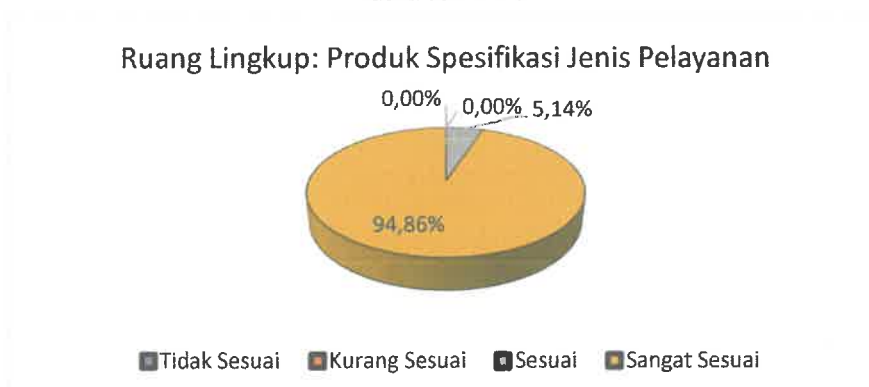
No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	17	5,14
4	Sangat Sesuai	4	314	94,86
<b>Jumlah</b>			<b>331</b>	<b>100</b>

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

Gambar 4.9



Gambar 4.10



### 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 3,99 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat kompeten.

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

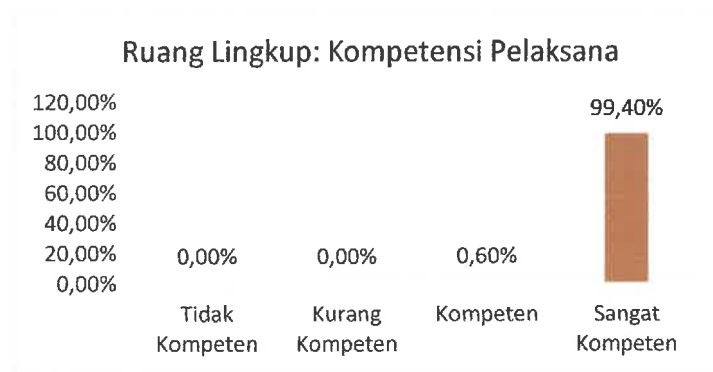
Tabel 4.7

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sei Rampah  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

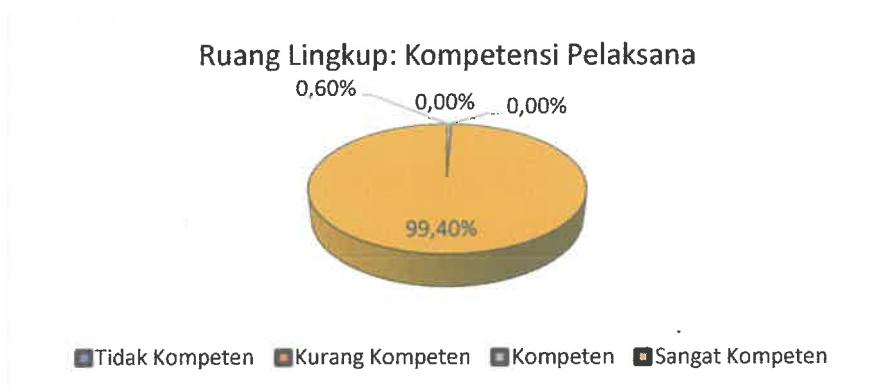
No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang Kompeten	2	0	0
3	Kompeten	3	2	0,60
4	Sangat Kompeten	4	329	99,40
<b>Jumlah</b>			<b>331</b>	<b>100</b>

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

Gambar 4.11



Gambar 4.12



### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat sopan dan ramah.

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

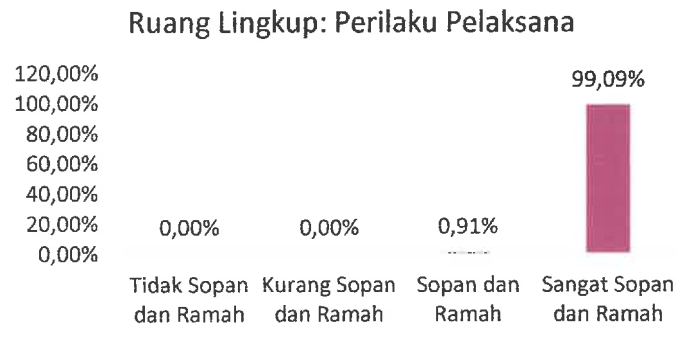
Tabel 4.8

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sei Rampah  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3	Sopan dan Ramah	3	3	0,91
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	328	99,09
<b>Jumlah</b>			<b>331</b>	<b>100</b>

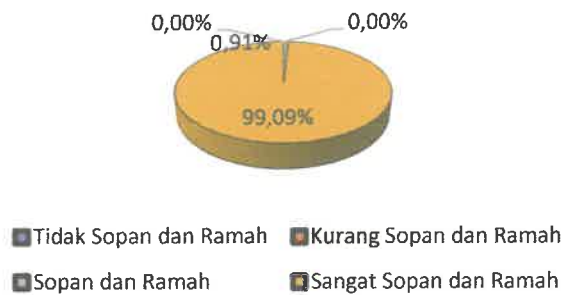
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis sebagai berikut:

Gambar 4.13



Gambar 4.14

Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana



### H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.

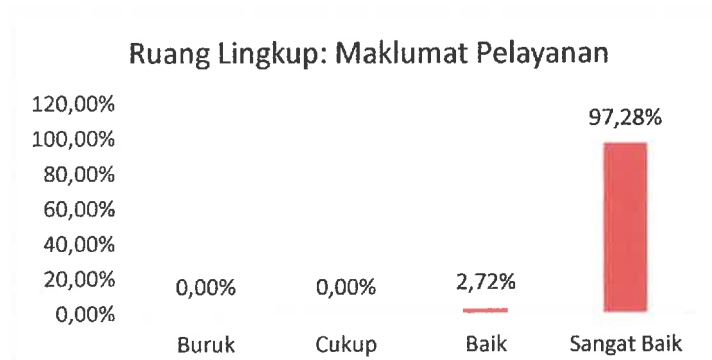
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.9**  
**Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sei Rampah**  
**Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan**

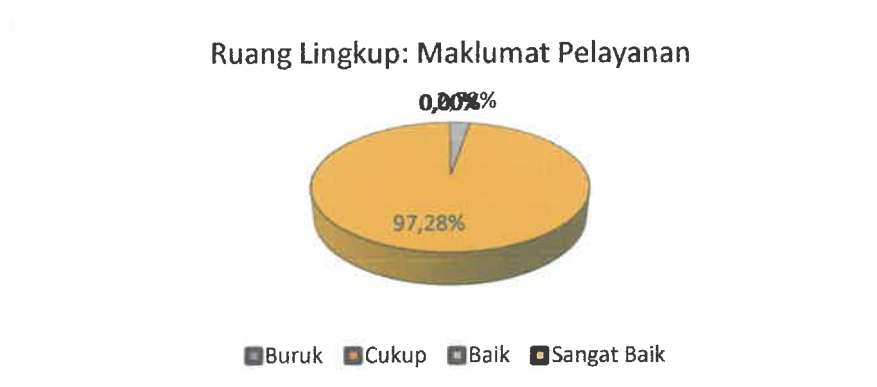
No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	0	0
3	Baik	3	9	2,72
4	Sangat Baik	4	322	97,28
<b>Jumlah</b>			<b>331</b>	<b>100</b>

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

**Gambar 4.15**



**Gambar 4.16**



### **I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori dikelola dengan baik.

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

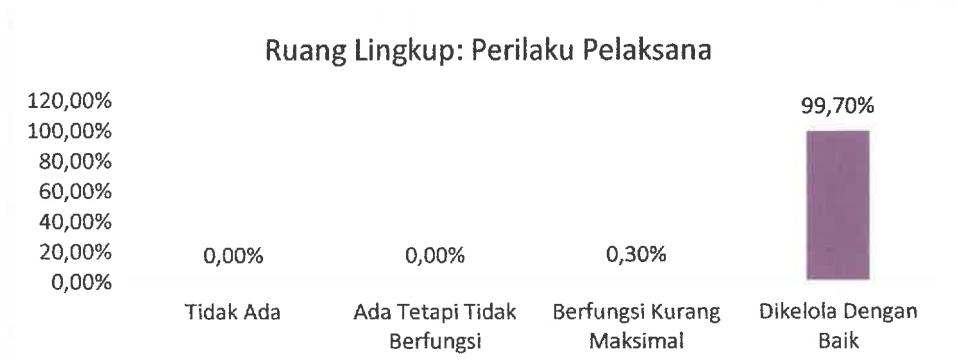
Tabel 4.10

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sei Rampah  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

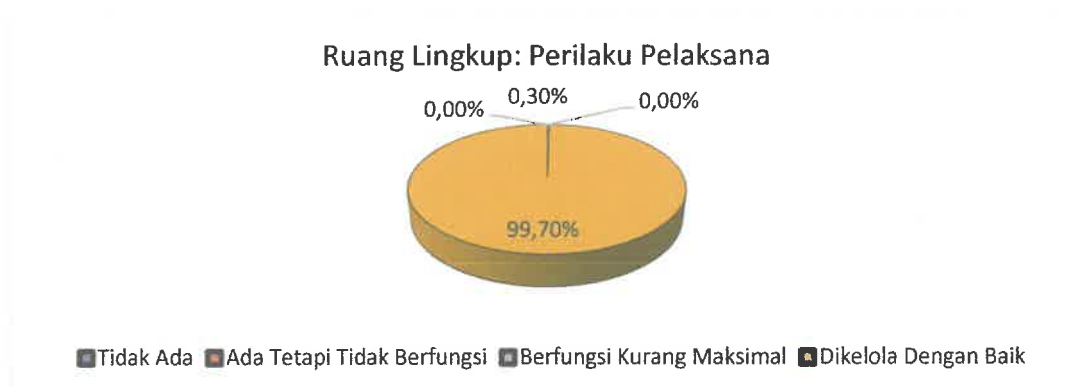
No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Ada	1	0	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	3	1	0,30
4	Dikelola Dengan Baik	4	330	99,70
<b>Jumlah</b>			<b>331</b>	<b>100</b>

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

Gambar 4.17



Gambar 4.18



### J. Hasil Survei Kualitatif

Survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran dan pendapat responden tentang pelayanan Pengadilan Negeri Sei Rampah, yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk saran-saran/pendapat terhadap layanan Pengadilan Negeri Sei Rampah, yang diusulkan responden antara lain :

1. Agar masyarakat lebih mudah mengetahui sampai dimana perkaranya.
2. Harap ditingkatkan pelayanan di bagian informasi.
3. Sikap personil Pengadilan Negeri Sei Rampah dalam memberikan pelayanan informasi agar lebih ramah dan sopan.
4. Agar lebih meningkatkan sumber daya manusia melalui pelatihan - pelatihan sesuai dengan bidangnya serta didukung dengan sarana dan prasarana.
5. Melakukan studi banding ke Pengadilan Negeri lainnya yang telah mendapat akreditasi baik dan kualitas pelayanannya sangat baik.
6. Mohon agar pelayanan perkara di tingkat banding lebih ditingkatkan dalam meneliti berkas perkara sehingga menghasilkan putusan yang adil seadil - adilnya berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.
7. Agar lebih ditingkatkan kualitas SDMnya guna menunjang kinerja Pengadilan Negeri Sei Rampah.
8. Apabila ada upaya hukum banding agar para pihak diperiksa secara objektif.
9. Agar ditambah jumlah pegawainya sehingga pelayanan bisa ditingkatkan lagi karena dinilai saat ini pengadilan kekurangan pegawai.
10. Agar SOP bisa disosialisasikan ke masing - masing pegawai sehingga mengerti tupoksinya.
11. Agar tempat parkir untuk tamu diperluas.

#### **K. Hasil Tindak Lanjut 3 Unsur Terendah :**

##### **A. Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

##### **B. Tindak Lanjut dari 3 Unsur Terendah :**

1. Pemahaman pengguna layanan tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan.
  - Melakukan Digitalisasi informasi persyaratan melalui QR Code yang ditempel diruang tunggu dan meja informasi agar mudah diakses lewat ponsel.
  - Infografis alur dan syarat yang menggunakan bahasa sederhana untuk setiap jenis layanan.

2. Pendapat pengguna layanan tentang pengguna layanan tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan pada Pengadilan.
  - Melaksanakan morning Briefing setiap hari untuk meningkatkan pelayananan prima.
  - Menyediakan buku saku (Handbook) layanan bagi petuga sebagai panduan cepat menjawab pertanyaan pengguna.
3. Pendapat pengguna layanan tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan.
  - Penerapan sistem antrean prioritas bagi kelompok rentan (lansia, difable, ibu hamil) untuk mengurangi penumpukan.
  - Evaluasi SOP batas waktu maksimal layanan (pendaftaran surat keterangan).

## 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 Sei Rampah sebesar 3,84 berada pada katagori SANGAT BAIK. Adapun kesimpulan pada masing – masing ruang lingkup sebagai berikut:

Bahwa berdasarkan hasil penilaian akhir terhadap survei SKM yang dilakukan di PN Sei Rampah diperoleh hasil 95,94 /100 % dari skala 1-4 hasil tersebut menunjukkan bahwa Pengendalian dan Pengawasan pada Pengadilan Negeri Sei Rampah sangat baik

#### B. Rekomendasi

1. Meningkatkan sosialisasi informasi persyaratan melalui media digital(website/media social) agar lebih mudah dipahami masyarakat.
2. Agar tetap berintegritas;
3. Peningkatan koordinasi dan kerjasama;
4. Memastikan komitmen transparansi biaya tetap terjaga melalui pengawasan internal yang ketat;

Yang Melaporkan  
Panitera Muda Hukum

  
Hezron Nebrando Saragih, S.H., M.H.

Mengetahui  
Ketua Pengadilan Negeri Sei Rampah  
Wakil Ketua

  
Marie Christine Natalia Barus, S.I.P., S.H., M.H.