

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI TANAH GROGOT KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017



TRIWULAN III

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI TANAH GROGOT KELAS II**

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

Mengetahui,  
Quality Manager Representative,

Tanah Grogot, 30 Juni 2022  
Koordinator Tim Survei,

**MOCH. ISA NAZARUDIN, S.H., M.H.**  
NIP. 19790627200312 1 001

**ANUNG HANDONO, S.H.**  
NIP. 19730322 199303 1 003

## 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 Tanah Grogot Kelas II mengadakan survei untuk periode April 2022 sampai dengan Juni 2022. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 Tanah Grogot Kelas II, 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 Tanah Grogot Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Tanah Grogot, 30 Juni 2022  
Koordinator Tim Survei,

**ANUNG HANDONO, S.H.**  
NIP. 19730322 199303 1 003

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>4</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>5</b>
1.1. Latar Belakang .....	5
1.2. Maksud dan Tujuan .....	6
1.3. Sasaran .....	6
1.4. Batasan Masalah.....	6
1.5. Manfaat .....	6
1.6. Landasan Hukum.....	7
<b>BAB II METODOLOGI PENELITIAN SURVEI</b> .....	<b>8</b>
2.1. Definisi Survei.....	8
2.2. Metode dan Unsur Survei.....	8
2.3. Metoda Analisis.....	10
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>11</b>
3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	11
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	11
3.3. Teknik Analisis Data.....	11
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN</b> .....	<b>12</b>
4.1. Deskriptif Pengisi Kuisisioner .....	12
4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	15
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>18</b>
5.1. Kesimpulan.....	18
5.2. Saran.....	18
<b>DAFTAR PERTANYAAN SKM</b> .....	<b>20</b>
<b>KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	<b>21</b>
<b>PESAN DAN KESAN RESPONDEN</b> .....	<b>23</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di mana mekanisme survei berpedoman pada 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas 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 Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Publik sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Mengingat nama-nama layanan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing, dan khusus untuk PTSP survei dilakukan untuk semua nama-nama layanan yang asilnya digabungkan menjadi satu laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II. Namun peningkatan ini belum terlalu signifikan, karena upaya peningkatan pelayanan terutama dari segi kelengkapan fasilitas pendukung seperti tampilan-tampilan masih kurang. Hal ini tidak lain disebabkan oleh terbatasnya anggaran untuk pemenuhan kebutuhan kegiatan pelayanan publik tersebut.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat Tahun

2022 ini merupakan survei berkala Pelayanan Terpadu Satu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun dan Survei Kepuasan Masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II kepada masyarakat khususnya para Pengunjung Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

## 1.3 Sasaran

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

## 1.4 Batasan Masalah

Survei ini hanya dilakukan di lingkungan Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II di mana pengisi kuisioner adalah Pengunjung Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II.

## 1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah dan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **1.6 Landasan Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019.

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

#### 2.1 Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

#### 2.2 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\*)  
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku.
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).

Catatan:

\*) Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen), contoh: konsultasi, permohonan legalisir fotokopi turunan putusan pengadilan tidak dipungut biaya.

\*\*) Unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

### **2.2.1 Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

#### **2.2.1.1. Penetapan Pelaksana**

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (koordinator dan anggota sebagai surveyor sebanyak 5 orang).

#### **2.2.1.2. 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.

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 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.

## 2.3 Metoda Analisis

Data yang berasal dari tanggapan responden atas unsure-unsur pertanyaan pada kuesioner yang diisi pada aplikasi e-survey siSUPER Badilum.

Untuk mengetahui mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, maka diperlukan kategorisasi dengan dasar nilai interval IKM dan nilai interval konversi IKM sebagaimana table berikut:

**Tabel 1.**

Nilai Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,250	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II dimulai dari 1 Juli 2022 - 30 September 2022, dilaksanakan pada jam kerja di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II.

#### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah Data Kuantitatif yang merupakan data Primer dengan menggunakan metode angket.

#### **3.3 Teknik Analisis Data**

Tahapan yang dilakukan dalam survei ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei
2. Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan survei
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal
4. Kuesioner yang telah diisi melalui aplikasi e-survey siSUPER diserahkan kepada ketua tim survei
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif
6. Hasil analisa diserahkan kepada MR

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

#### 4.1 Deskriptif Pengisi Kuisisioner

Survei Indeks Persepsi Korupsi dan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II untuk mengetahui pelayanan dan kinerja dari pegawai/petugas dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II dengan sampel yang dilakukan tidak terlalu banyak hanya sebanyak **34 sampel**.

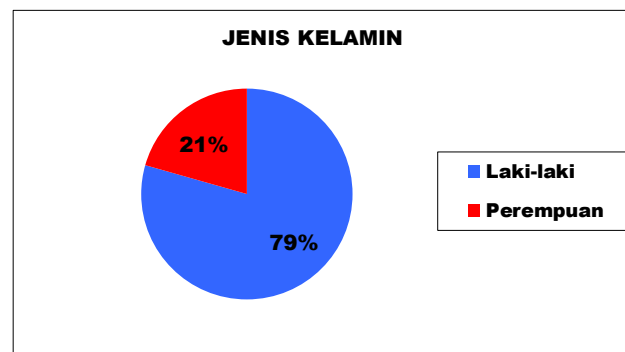
##### a. Jenis Kelamin

**Tabel 2.** Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	
Laki-laki	Perempuan
27	7

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden/pengisi kuisisioner yang mengunjungi Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II adalah laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 27 orang sedangkan perempuan sebanyak 7.

#### 4.1 Gambar Grafik Survei Menurut Jenis Kelamin



Dari hasil survei menurut Jenis Kelamin yang dilakukan dapat diketahui dengan melihat Gambar grafik di atas bahwa Jenis Kelamin Laki Laki adalah pengisi survei terbanyak sebesar 79% dibandingkan Jenis Kelamin Perempuan sebesar 21%.

##### b. Umur

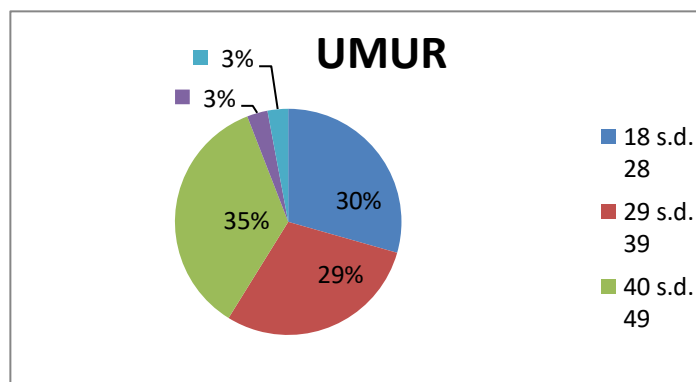
**Tabel 3.** Umur Responden

UMUR	JUMLAH
18 - 28	10

29 - 39	10
40 - 49	12
50 - 59	1
60 - 69	1

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden/pengisi kuisisioner yang mengunjungi Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 40-49 tahun dan kelompok umur 18-28 sebanyak masing-masing kelompok 10 orang, 29-39 tahun sebanyak 10 orang, 50-59 tahun sebanyak 1 orang, 60-69 tahun sebanyak 1 orang.

#### 4.2 Gambar Grafik Survei Menurut Umur



Dari hasil survei menurut Umur yang dilakukan dapat diketahui dengan melihat Gambar grafik di atas bahwa dominan responden berada pada umur 40-49 tahun sebesar 35%, 18-28 tahun sebesar 30%, 29-39 tahun sebesar 29%, 50-59 tahun sebesar 3%, dan 60-69 tahun sebesar 3%.

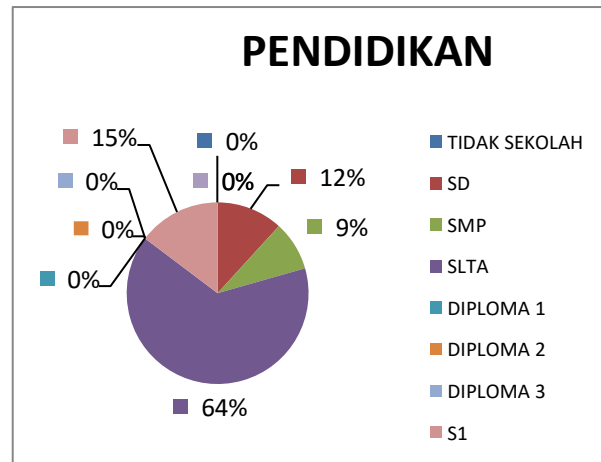
#### c. Pendidikan

**Tabel 4.** Pendidikan

PENDIDIKAN	JUMLAH
TIDAK SEKOLAH	0
SD	4
SMP	3
SLTA	22
DIPLOMA 1	0
DIPLOMA 2	0
DIPLOMA 3	0
S1	5
S2	0
S3	0

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden/pengisi kuisisioner yang mengunjungi Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan dengan urutan yaitu SLTA adalah yang terbanyak yaitu sebanyak 22 orang, S1 sebanyak 5 orang, SD sebanyak 4 orang, SMP sebanyak 3 orang, Tidak sekolah, Diploma 1, Diploma 2, Diploma 3, S2, dan S3 sebanyak 0 orang.

#### 4.3 Gambar Grafik Survei Pendidikan



Dari hasil survei menurut Pendidikan yang dilakukan dapat diketahui dengan melihat Gambar grafik di atas dengan urutan terbanyak adalah yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 64%, S1 sebanyak 15%, SD sebanyak 12%, SMP sebanyak 9%, Tidak sekolah, Diploma 1, Diploma 2, Diploma 3, S2, dan S3 sebanyak 0%.

#### d. Perkerjaan

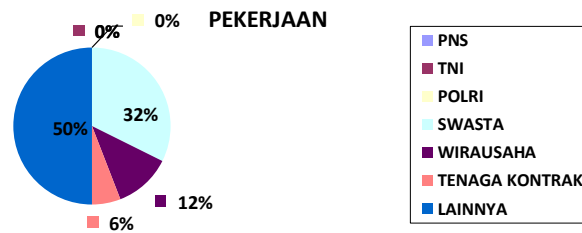
**Tabel 5. Pekerjaan**

PEKERJAAN	JUMLAH
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	11
WIRUSAHA	4
TENAGA KONTRAK	2
LAINNYA	17

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden/pengisi kuisisioner yang kuisisioner yang mengunjungi Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II dengan urutan terbanyak adalah yang berprofesi LAINNYA sebanyak 17 orang,

Swasta sebanyak 11 orang, Wirausaha sebanyak 4 orang, Tenaga kontrak sebanyak 2 orang, PNS, TNI, dan POLRI sebanyak 0 orang.

#### 4.4 Gambar Grafik Survei Pendidikan



Dari hasil survei menurut Pekerjaan yang dilakukan dapat diketahui dengan melihat Gambar grafik di atas bahwa dengan urutan terbanyak yaitu LAINNYA sebanyak 50%, Swasta sebanyak 32%, Wirausaha sebanyak 12%, Tenaga kontrak sebanyak 6%, PNS, TNI, dan POLRI sebanyak 0%.

#### 4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari sembilan unsur antara lain:

1. U1 : Persyaratan
2. U2 : Prosedur
3. U3 : Waktu Pelayanan
4. U4 : Biaya/Tarif
5. U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. U6 : Kompetensi
7. U7 : Perilaku Pelaksana
8. U8 : Penanganan Pengaduan
9. U9 : Sarana dan Prasarana

Adapun yang menjadi saran dari responden dalam pengisian kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II antara lain sebagai berikut:

Kesan dan Pesan :

1. Sangat membantu;
2. Ramah sekali;
3. Alhamdulillah membaik;
4. Pelayanan dipertahankan;
5. Tingkatkan lagi;
6. Lebih baik lagi untuk ke depannya; dan
7. Sukses selalu;



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN**

**PENGADILAN NEGERI TANAH GROGOT KELAS II**

**TRIWULAN III TAHUN 2022**

NILAI PER UNSUR										
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	136	136	136	136	136	136	136	132	134	
NRR Per RL	4,000	4,000	4,000	4,00	4,000	4,000	4,000	3,882	3,941	35,824
NRR Tertimbang	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,431	0,438	3,980
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	99,51									

Dari hasil perhitungan rata-rata Indeks Kepuasan masyarakat yaitu sebesar **99,51** di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II menurut responden/pengisi kuesioner yang mengunjungi Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II termasuk dalam **Kategori A** atau setara dengan **Sangat Baik**.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II diperoleh informasi bahwa pada pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat **3.97** atau masuk pada kategori **Sangat Baik**.

Dengan nilai unsur terendah sebagai berikut:

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	132
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	134
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	136

Dan nilai unsur tertinggi sebagai berikut:

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	136
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	136
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	136

#### 5.2 Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II, disarankan sebagai berikut:

1. Pengadilan Negeri Tanah Grogot terus berupaya meningkatkan pelayanan bagi masyarakat, salah satunya adalah dengan menyediakan ruang tunggu pelayanan yang nyaman. Masyarakat pengguna layanan dapat menempati ruang tunggu pelayanan sambil menunggu pelayanannya selesai diproses. Di ruang tunggu pelayanan disediakan juga minuman gratis dan free wifi untuk pengguna layanan pengadilan. Selain itu, Pengadilan Negeri Tanah Grogot juga menyediakan fasilitas berupa toilet dan musala, serta pelayanan khusus bagi penyandang difabel, seperti jalur khusus dan toilet khusus difabel;

2. Pengguna layanan bisa melakukan pengaduan melalui aplikasi SIWAS MA-RI pada situs Mahkamah Agung, dengan prosedur yang sudah dicantumkan di *website* Pengadilan Negeri Tanah Grogot. Pengadilan Negeri Tanah Grogot juga menyediakan kotak saran yang tersedia di lobby depan meja pelayanan terpadu satu pintu Pengadilan Negeri Tanah Grogot yang berfungsi untuk menerima saran dan masukan serta pengaduan pengguna pelayanan pada Pengadilan Negeri Tanah Grogot;
3. Kesesuaian persyaratan yang diperlukan sudah sesuai dengan Persyaratan yang diminta atau dipenuhi dalam hal mendapatkan pelayanan dari Pengadilan Negeri Tanah Grogot, dimana persyaratan yang diminta sudah tertera pada meja masing-masing pelayanan di bagian PTSP Pengadilan Negeri Tanah Grogot.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan tinggi.

**DAFTAR PERTANYAAN SKM****IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : ..... (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi/Perusahaan : .....
3. Umur : ..... tahun
4. Jenis kelamin :   1. Laki-laki  
                          2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir :   1. Tidak Sekolah                   5. Diploma (D1/D2/D3/D4).  
                                  2. SD                                   6. Sarjana (S1)  
                                  3. SMP/SLTP                       7. Pasca Sarjana (S2/S3)  
                                  4. SLTA
6. Pekerjaan Utama :   1. PNS                               5. Petani/Nelayan  
                                  2. TNI/Polri                       6. Pedagang  
                                  3. Pegawai Swasta               7. Pelajar/Mahasiswa  
                                  4. Wiraswasta/Usahawan       8. Lainnya:.....

**PETUNJUK:**

Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan evaluasi kinerja.

**KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT**

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>
2	<b>Prosedur</b>	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Tanah Grogot Kelas II?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>
3	<b>Waktu Pelayanan</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN Grogot Kelas II?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>
4	<b>Biaya/Tarif</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam memperoleh pelayanan di PN Tanah Grogot Kelas II?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>
5	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan di PN Tanah Grogot Kelas II dengan hasil yang diberikan?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>
6	<b>Kompetensi</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan Petugas dalam (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PN Tanah Grogot Kelas II?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
7	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas/pegawai di PN Tanah Grogot Kelas II dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>

---

8	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>	Bagaimana menurut Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PN Tanah Grogot Kelas II?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak ada</li><li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li><li>3. Berfungsi</li><li>4. Berfungsi baik</li></ol>
9	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Bagaimana pendapat Saudara mengenai kualitas sarana maupun prasarana di PN Tanah Grogot Kelas II?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Buruk</li><li>2. Cukup</li><li>3. Baik</li><li>4. Sangat baik</li></ol>

---

**PESAN DAN KESAN RESPONDEN**

---

**PESAN :**

---

1. Sangat membantu;
  2. Ramah sekali;
  3. Alhamdulillah membaik; dan
  4. Sukses selalu.
- 

**KESAN :**

---

1. Pelayanan dipertahankan;
2. Tingkatkan lagi; dan
3. Lebih baik lagi untuk ke depannya.