

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI MEUREUDU

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



**TRIWULAN II
APRIL - JUNI 2026**

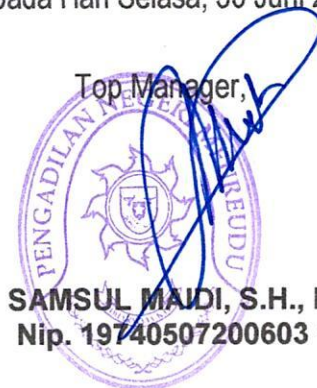
LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI MEUREUDU

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Meureudu
pada Hari Selasa, 30 Juni 2026

Top Manager,



SAMSUL MAIDI, S.H., M.H.
Nip. 19740507200603 1001

Ketua Tim Survei,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Shinta'.

SHINTA MIRANDA SORAYA, S.H.
Nip. 19850215 200502 2001

Penanggung Jawab Tim Survei,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muliani'.

MULIANI, S.H.
Nip. 19821120 200904 2006

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 Meureudu mengadakan survey ini. Survey ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey 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. Survey ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Meureudu, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survey dan laporan survey 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 Meureudu dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Meureudu.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Meureudu, 30 Juni 2026

Tim Survei

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR TABEL	5
DAFTAR GAMBAR	6
BAB I PENDAHULUAN	7
A. Latar Belakang	7
B. Tujuan dan Sasaran	8
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	9
D. Tahapan Pelaksanaan	9
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	10
A. Metode Survei	10
B. Teknik Pengumpulan Data	10
C. Variabel Pengukuran IKM	10
D. Teknik Analisis Data	11
BAB III PROFIL RESPONDEN	12
A. Umur	12
B. Jenis Kelamin	12
C. Pendidikan Terakhir	13
D. Pekerjaan Utama	13
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNALAYANAN PENGADILAN)	14
A. Persyaratan	15
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	16
C. Waktu Penyelesaian	17
D. Biaya/Tarif	18
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	19
F. Kompetensi Pelaksana	20
G. Perilaku Pelaksana	21
H. Sarana dan Prasarana	22
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	23
J. Hasil Penelitian Kualitatif	24
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	25
A. Kesimpulan	25
B. REKOMENDASI	26
RUJUKAN	27
LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 1 Kategori Mutu Pelayanan	11
Tabel 2 Responden Menurut Karakteristik Umur	12
Tabel 3 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	12
Tabel 4 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	13
Tabel 5 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	13
Tabel 6 Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Meureudu	14
Tabel 7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup: Persyaratan	15
Tabel 8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur	16
Tabel 9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	17
Tabel 10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	18
Tabel 11 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	19
Tabel 12 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	20
Tabel 13 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	21
Tabel 14 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22
Tabel 15 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	23

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup : Persyaratan	15
Gambar 2	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme dan Prosedur	16
Gambar 3	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian.....	17
Gambar 4	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup : Biaya/Tarif	18
Gambar 5	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup : : Produk Spesifikasi Jenis Layanan	19
Gambar 6	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana	20
Gambar 7	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana.....	21
Gambar 8	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22
Gambar 9	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana	23

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 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.

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 Sistem, Mekanisme dan 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 kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

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 Survey 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 Meureudu melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Meureudu. Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Meureudu ini dilaksanakan pada 1 April s/d 30 Juni 2026.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Meureudu, antara lain:

1. Tim survey menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survey membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Tim survey memasukkan kuesioner yang telah disusun ke dalam aplikasi survey dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.

5. Kuesioner yang telah diisi, dikumpulkan oleh petugas survey dan diserahkan kepada tim survey.
6. Tim survey memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam alisis data.
7. Tim survey mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survey

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Meureudu, antara lain: Pencari Keadilan, TNI/Polri, Jaksa, Pengacara, Ombudsman, Mahasiswa, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*, yaitu suatu tipe sampling probabilitas, di mana peneliti dalam memilih sampel dengan memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi untuk ditetapkan sebagai anggota sampel, bukan karena adanya pertimbangan subjektif dari peneliti.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa pengisian kuesioner pada aplikasi e-survey dengan jawaban tertutup dan terbuka.

C. Variabel Pengukuran IKM

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

1. Persyaratan, yaitu suatu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, merupakan 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana, yaitu 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 digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas pengaduan.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Meureudu ini digunakan analisis statistik deskriptif. Data diolah dengan menggunakan program bantuan SPSS Ver. 22 (*Statistical Package for Social Sciences*) dan Excel 2013.

Kesembilan ruang lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversike dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Meureudu ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,54 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,07 – 3,53
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	12	27.27
2	29-39	27	61.36
3	40-49	3	6.82
4	50-59	2	4.55
5	60>	0	0
Jumlah		44	100

Berdasarkan table responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden Pada penelitian ini berumur 29-39 tahun (61.36%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	33	75.00
2	Perempuan	11	25.00
Jumlah		44	100

Berdasarkan table responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang (75%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD/SMP	2	4.55
2	SMA/SLTA	7	15.91
3	D1/D2/D3	6	13.64
4	SARJANA (S1)	25	56.81
5	PASCA SARJANA (S2/S3)	4	9.09
Jumlah		44	100

Berdasarkan table responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SARJANA (S1) sebanyak 25 orang (56.81%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	10	22.73
2	TNI/POLRI	1	2.27
3	Pegawai Swasta	1	2.27
4	Wiraswasta/Usahawan	0	0
5	Tenaga Kontrak	0	0
6	Lainnya	32	72.73
Jumlah		44	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 32orang (72.73%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner diisi oleh para responden sebanyak 44 kuesioner, yang diisi secara langsung oleh responden pada aplikasi e-survey. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Meureudu dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Meureudu sebesar **4.00 (100 %)** berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (Pada interval 88,31 – 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Meureudu yang telah ditetapkan sebesar **90%**. Hasil tersebut berada diatas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Meureudu.

Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari Sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di
Pengadilan Negeri Meureudu

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	4.000	Sangat Baik	3
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4.000	Sangat Baik	4
3.	Waktu Penyelesaian	4.000	Sangat Baik	1
4.	Biaya / Tarif	4.000	Sangat Baik	2
5.	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.000	Sangat Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	4.000	Sangat Baik	6
7.	Perilaku Pelaksana	4.000	Sangat Baik	7
8.	Sarana dan Prasarana	4.000	Sangat Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan	4.000	Sangat Baik	9

A. Persyaratan

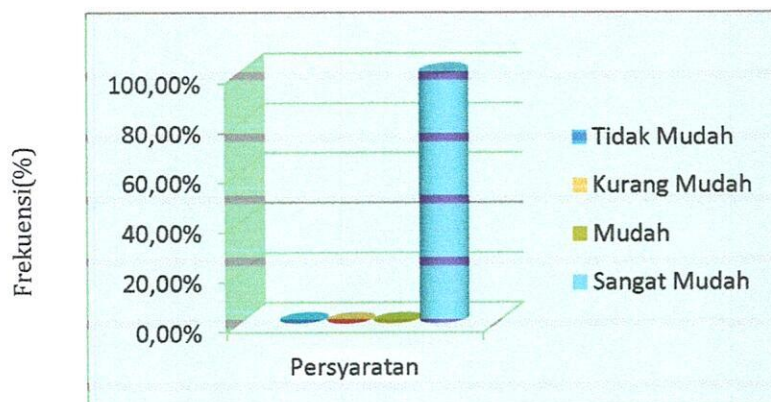
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4.000** berada pada interval skor 3,54 – 4,00 kategori “ **SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	44	100
2.	Mudah	3	0	0
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			44	100

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



Jawaban Responden

Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

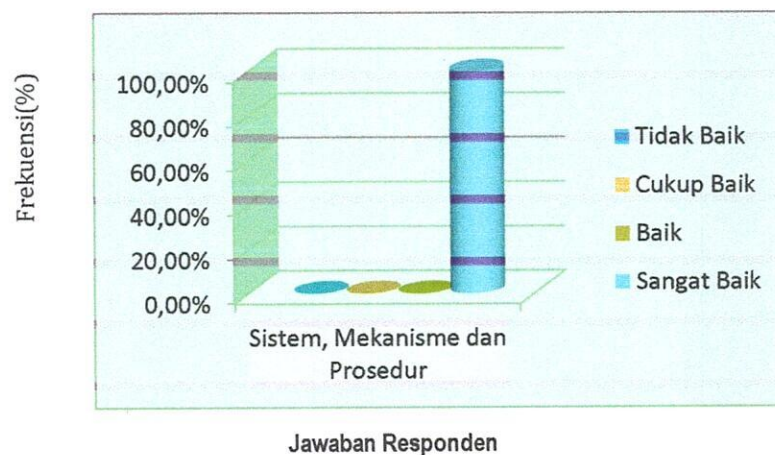
Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4.000** berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	44	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			44	100

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

C. Waktu Penyelesaian

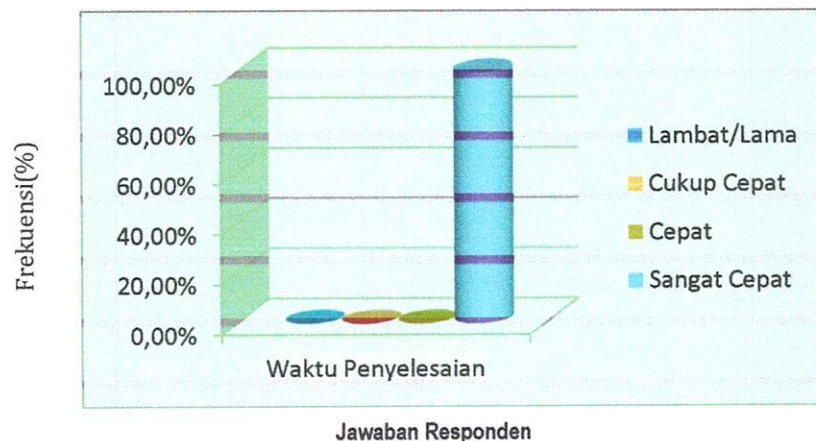
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar **4.000** berada pada skor 3,54 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Penyelesaian berada pada kategori baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	44	100
2.	Cepat	3	0	0
3.	Cukup Cepat	2	0	0
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			44	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini.



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

D. Biaya/Tarif

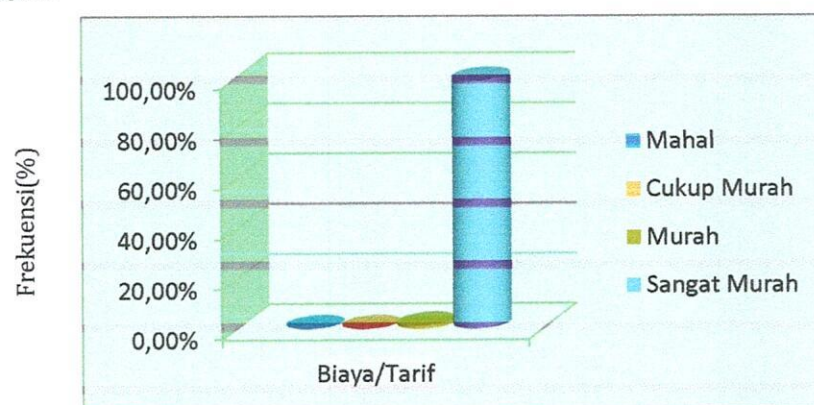
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Murah	4	44	100
2.	Murah	3	0	0
3.	Cukup Murah	2	0	0
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			44	100

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam Grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

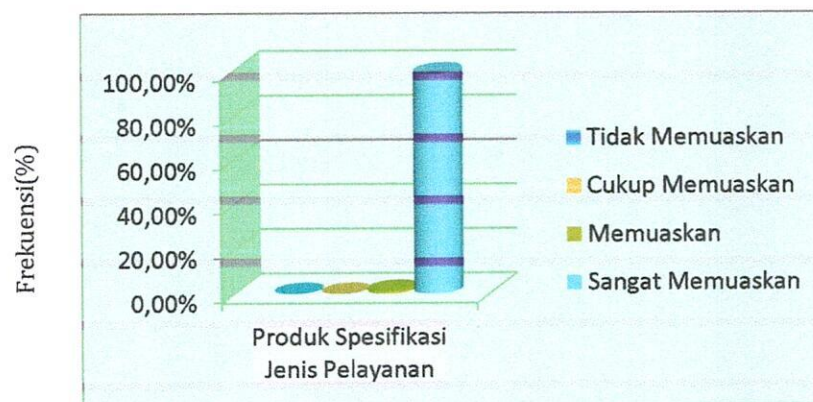
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	44	100
2.	Memuaskan	3	0	0
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0
Jumlah			44	100

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



Jawaban Responden

Gambar 5.

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

F. Kompetensi Pelaksana

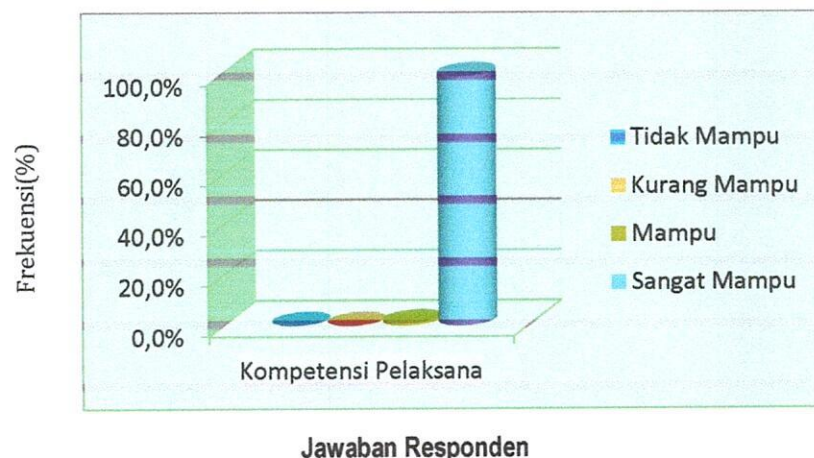
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4.000** berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	44	100
2.	Mampu	3	0	0
3.	Kurang Mampu	2	0	0
4.	Tidak Mampu	1	0	0
Jumlah			44	100

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G.Perilaku Pelaksana

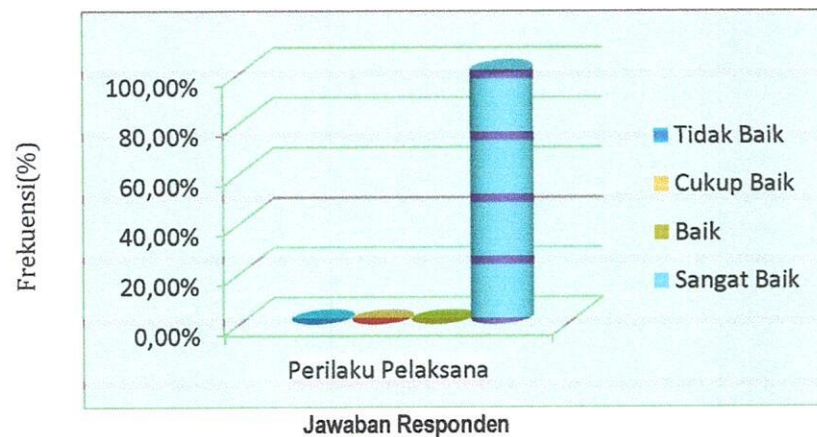
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4.000** berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	44	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			44	100

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

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

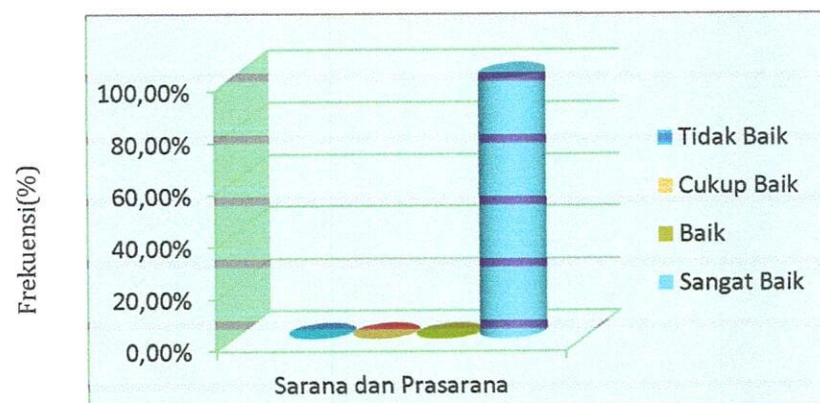
Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4.000** berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	44	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			44	100,0

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam gambar grafis berikut ini :



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

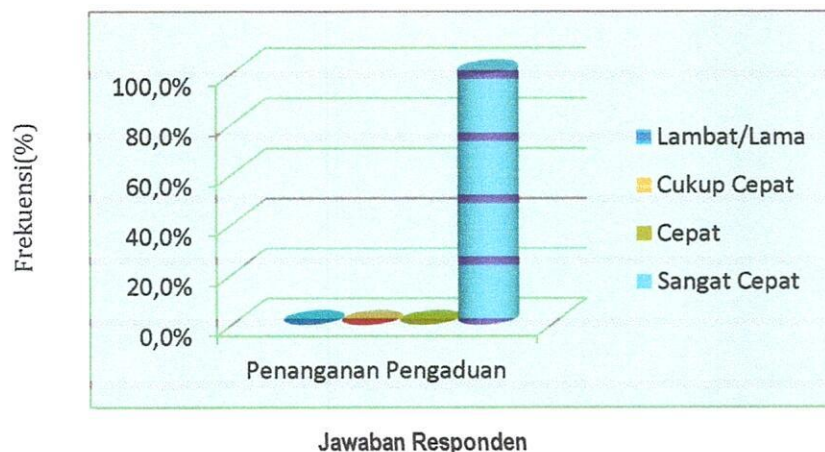
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4.000** berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori sangat baik

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu Ruang
Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	44	100
2.	Baik	3	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			44	100,0

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Meureudu
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah terisi dalam aplikasi e-survey. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Meureudu, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Responden menyatakan bahwa Petugas sangat baik dan sopan dalam menjalankan tugasnya dan tingkatkan lagi kinerja kerjanya.
2. Responden Menyatakan Pertahankan kualitas dan pelayanannya.

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 Meureudu sebesar **100 % (4.00)** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Meureudu berada pada kategori **SANGAT BAIK** dengan persentase sebesar **100 % (4.000)** ;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Meureudu berada pada kategori **SANGAT BAIK** dengan persentase sebesar **100 % (4.000)**;
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Meureudu pada kategori **SANGAT BAIK** dengan persentase sebesar **100 % (4.000)**;
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Meureudu pada kategori **SANGAT BAIK** dengan persentase sebesar **100 % (4.000)**;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Meureudu pada kategori **SANGAT BAIK** dengan persentase sebesar **100 % (4.000)**;
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Meureudu pada kategori **SANGAT BAIK** dengan persentase sebesar **100 % (4.000)**;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Meureudu pada kategori **SANGAT BAIK** dengan persentase sebesar **100 % (4.000)**;
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Meureudu pada kategori **SANGAT BAIK** dengan persentase sebesar **100 % (4.000)**;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Meureudu pada kategori **SANGAT BAIK** dengan persentase sebesar **100 % (4.000)**;

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Meureudu, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Penanganan Pengaduan dimana berdasarkan hasil survei ini, ada tiga ruang lingkup tersebut berada pada posisi paling rendah walaupun ketiganya masih dalam kategori **SANGAT BAIK**;

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan, sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan monev terhadap tiga ruang lingkup yang berada pada nilai yang rendah tersebut diatas;
2. Petugas PTSP agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna layanan mengenai persyaratan layanan yang diterima sesuai dengan SOP yang ditetapkan;
3. Pada lobi PTSP disediakan brosur maupun informasi lainnya yang mudah dilihat oleh masyarakat sehingga dapat diketahui system mekanisme prosedur layanan maupun waktu penyelesaian pelayanan oleh pengguna layanan;
4. Petugas PTSP agar dapat diberikan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan keahlian tentang aturan yang terkait dengan pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengguna layanan serta dapat menerapkan pelayanan dengan 5S dan 5R;

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.

Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya.

Ridwan.2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta.Bandung.

Saifuddin Azwar.2009. Penyusunan Skala Psikologi.Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi.2003. Statistik Jilid 2.Penerbit ANDI Offset.Yogyakarta. Sutrisno

Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



PENGADILAN NEGERI MEUREUDU

Jl. KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE JAYA
MANYANG LANCOK, MEUREUDU, PIDIE JAYA 24186 - ACEH.

TELP. (0653) 3485249 FAX. (0653) 3485250

email : pn.meureudu@gmail.com

Nomor Kuesioner:

--	--	--	--

(diisi petugas)

**DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI MEUREUDU**

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Meureudu**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. Terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Meureudu; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. Untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Meureudu,20...

Tim Survei PN Meureudu

IDENTITAS RESPONDEN

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

PETUNJUK :

- Mohon di isi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi pada kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/ Saudara, dan betul- betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Meureudu?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam memberikan pelayanan/pengaduan di Pengadilan Negeri Meureudu?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Penyelesaian	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Meureudu?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Meureudu?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal

5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri Meureudu?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pegawai/petugas di Pengadilan Negeri Meureudu dalam menjalankan tugasnya?	a. Sangat Mampu b. Mampu c. Kurang Mampu d. Tidak Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Meureudu dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Pengadilan Negeri Meureudu?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
9.	Sarana dan Prasarana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana Sarana dan Prasarana yang di Pengadilan Negeri Meureudu?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan **SARAN-SARAN PERBAIKAN**, agar Pengadilan Negeri Meureudu bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

.....

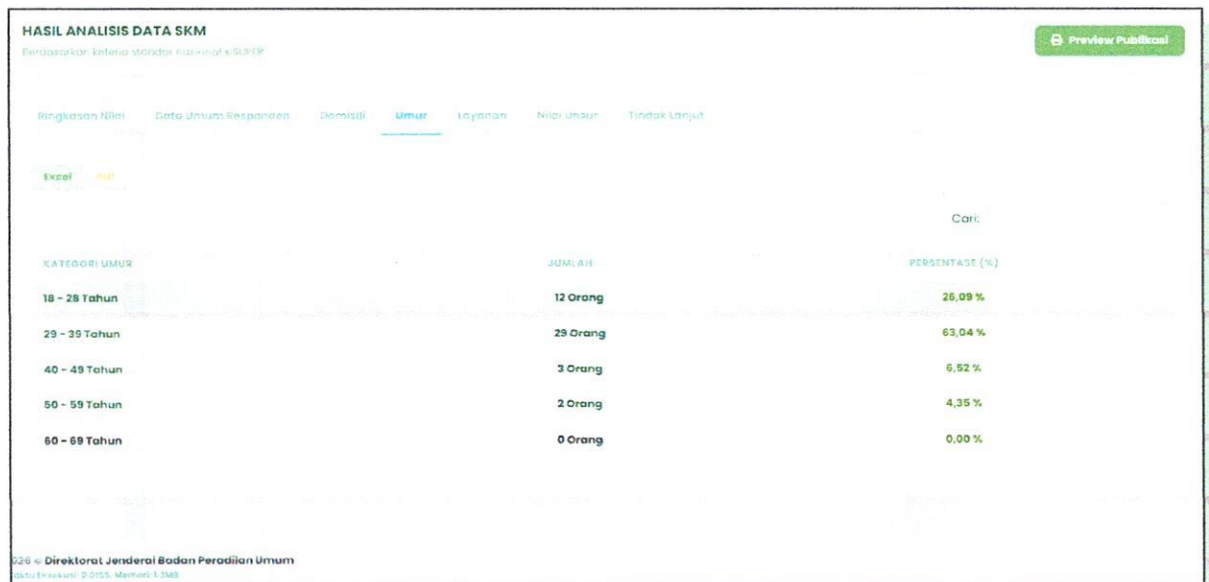
.....

.....

.....

.....

.....



HASIL ANALISIS DATA SKM
Berdasarkan kriteria standar nasional sGUPER

Ringkasan Nilai Data Umum Responden Demografi Umur Layanan Nilai Unsur Tindak Lanjut

Excel PDF

Cari:

NILAI INDEKS	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
Jumlah Nilai per Unsur	184	184	184	184	184	184	184	184	184	
NRR per Unsur	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	36.000
NRR Tertimbang	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	4.000

↓ 3 UNSUR TERENDAH Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan? 4.00 Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan? 4.00 Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan? 4.00		↑ 3 UNSUR TERTINGGI Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan? 4.00 Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI? 4.00 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan? 4.00	
---	--	---	--

2026 © Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum
Waktu Eksekusi: 0.0165, Memori: 1.3MB