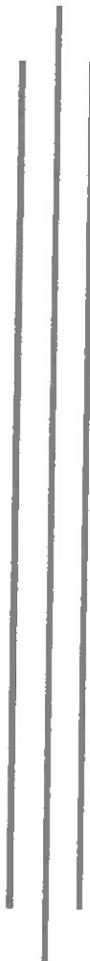




**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI LEMBATA**

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



**TRIWULAN II  
JUNI 2023**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI LEMBATA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Lewoleba

Pada Hari Selasa, tanggal 27 Juni 2023

Top Management,



PERELA DE ESPERANZA, S.H.  
NIP. 19801130 200312 1 001

Sekretaris Tim Survei,

METTY SUSANTY SUSAK, S.H.  
NIP. 19900318 201403 2 005

Ketua Tim Survei,

IRZA WINASIS, S.H.  
NIP. 19890801 201712 1 001



## KATA PENGANTAR

Syukur dan pujian kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat tuntunan-Nya, sehingga dapat tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Lembata.

Survei yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Survey dilakukan dengan kuisisioner yang dibagikan dan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Lembata Kelas II dapat memberikan pendapatnya terhadap layanan yang diberikan dan dengan demikian diharapkan dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Lembata.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Lembata Kelas II diharapkan pula dapat memberikan perbandingan antara persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat itu sendiri, sehingga Pengadilan Negeri Lembata Kelas II nantinya dapat terus memperbaiki diri dalam memberikan layanannya.

Dalam pelaksanaan dan pelaporan survei ini tentu masih ada hal-hal yang perlu diperbaiki. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dan tentu bermanfaat bagi kami. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Lembata dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II.

Lewoleba, 27 Juni 2023

Tim Survei

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan .....	2
BAB II METODOLOGI PENELITIAN .....	4
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat .....	4
D. Teknik Analisis Data .....	5
Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan .....	5
BAB III PROFIL RESPONDEN .....	7
A. Jenis Kelamin .....	7
Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	7
B. Pendidikan Terakhir .....	7
Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	7
C. Pekerjaan Utama .....	8
Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	8
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN .....	9
Tabel 5. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Lembata .....	9
A. Persyaratan .....	10
Tabel 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	10
Ruang Lingkup: Persyaratan .....	10

B. Prosedur .....	10
Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	10
Ruang Lingkup: Prosedur .....	10
C. Waktu Pelayanan .....	11
Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	11
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	11
D. Biaya/Tarif .....	11
Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	12
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	12
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	12
Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	12
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	12
F. Kompetensi Pelaksana .....	12
Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	13
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	13
G. Perilaku Pelaksana .....	13
Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	13
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	13
H. Maklumat Pelayanan .....	13
Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	14
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan.....	14
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	14
Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	14
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	14
J. Hasil Survei Kualitatif .....	15
BAB V ANALISA HASIL SURVEY .....	16
A. Tentang Persyaratan .....	16
B. Tentang Prosedur .....	16
C. Tentang Waktu Pelayanan .....	16
D. Tentang Biaya/Tarif .....	17
E. Tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	17

F. Tentang Kompetensi Pelaksana .....	17
G. Tentang Perilaku Pelaksana .....	17
H. Tentang Maklumat Pelayanan .....	18
I. Tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	18
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>19</b>
A. Kesimpulan .....	19
B. Rekomendasi .....	20

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan .....	5
Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	7
Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	7
Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	8
Tabel 5. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Lembata .....	9
Tabel 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	10
Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	10
Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	11
Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	12
Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	12
Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	13
Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	13
Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	14
Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata .....	14

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Negara dalam fungsi dan tujuan memiliki lembaga-lembaga negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Kekuasaan negara yang terbagi dalam lembaga eksekutif, yudikatif dan legislatif dengan peran dan fungsinya masing-masing wajib menyediakan pelayanan yang terbaik agar kesejahteraan masyarakat dapat tercapai.

Mahkamah Agung dan peradilan di bawahnya yang menjalankan fungsi yudikatif memiliki sifat teknis-yuridis yang berfungsi mengadili penyelewengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan serta bersifat independent (bebas dari intervensi pemerintah). Lembaga peradilan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya harus dapat mempertahankan profesionalisme agar penegakan hukum dapat berjalan dengan baik dan memperoleh kepercayaan publik.

Masyarakat yang makin maju dan berkembang baik secara ekonomi, sosial maupun intelektualitasnya akan lebih kritis terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh negara, oleh karenanya lembaga peradilan yang memberikan pelayanan di bidang hukum kepada masyarakat tidak boleh menutup mata dan harus peka terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat yang menginginkan sesuatu yang lebih cepat, efisien dan berkualitas.

Saat ini masih ada sebagian masyarakat yang memandang atau menganggap berurusan dengan pengadilan adalah sesuatu yang rumit, melelahkan, menghabiskan banyak waktu dan aparatnya arogan. Anggapan tersebut lahir karena pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik.

Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Lembata Kelas II dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, melakukan survei terhadap masyarakat pengguna pengadilan di wilayah hukum Pengadilan Negeri Lembata Kelas II.

Upaya ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di wilayah hukum Pengadilan Negeri Lembata Kelas II terhadap pelayanan pengadilan yang telah dijalankan sampai saat ini, sehingga pada nantinya Pengadilan Negeri Lembata Kelas II dapat terus meningkatkan pelayanan dan memperbaiki diri agar menjadi sebuah lembaga yang dipercaya oleh publik karena mampu memberikan pelayanan yang baik.

## **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 Lembata Kelas II. Adapun sasarannya adalah:

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

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II ini dilaksanakan pada bulan April 2023 sampai dengan bulan Juni 2023.

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II, 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 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 terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data;

7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data;
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## BAB II METODOLOGI PENELITIAN

### A. Metode Survei

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 kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dan masyarakat yang memerlukan pelayanan pengadilan, dimana sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

### B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner online yang diisi oleh Pemohon Layanan (masyarakat) pada Aplikasi Survey Elektronik di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II.

### C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

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

#### 1. Persyaratan

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

#### 2. Prosedur

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

#### 3. Waktu pelayanan

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

#### 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

**D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Lembata Kelas I ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan empat *option* jawaban. Adapun skornya menggunakan skala likert, dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus), dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II ditentukan sebagai berikut:

*Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan*

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat memuaskan)	81,26-100,00	3,26-4,00
2.	B (Memuaskan)	62,51-81,25	2,51-3,25

3.	C (Tidak Memuaskan)	43,76-62,50	1,76-2,50
4.	D (Buruk/jelek)	25,00-43,75	1,00-1,75

### BAB III PROFIL RESPONDEN

#### A. Jenis Kelamin

Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	95	69,86
2	Perempuan	41	30,14
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
Jumlah		136	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini dengan *sample* 136 (seratus tiga puluh enam) responden, berjenis kelamin laki-laki sebanyak 95 (sembilan puluh lima) orang atau 69,86% dan berjenis kelamin perempuan 41 (empat puluh satu) orang atau 30,14%.

#### B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0
2	SMP	1	0,74
3	SMU	57	41,91
4	Diploma I	0	0
5	Diploma II	4	2,94
6	Diploma III	7	5,15
7	Sarjana	63	46,32
8	Magister	4	2,94
9	Doktor	0	0
Jumlah		136	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir setingkat Sarjana sebanyak 63 (enam puluh tiga) orang atau 46,32%, setingkat SMU sebanyak 57 (lima puluh tujuh) orang atau 41,91%, setingkat Diploma III sebanyak 7 (tujuh) orang atau 5,15%, setingkat Magister dan Diploma II masing-masing sebanyak 4 (empat) orang atau 2,94% dan setingkat SMP sebanyak 1 (satu) orang atau 0,74%.

### C. Pekerjaan Utama

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	10	7,35
2	TNI	0	0
3	POLRI	3	2,21
4	Pegawai Swasta	39	28,68
5	Wirausaha	12	8,82
6	Tenaga Kontrak	4	2,94
7	Lainnya (Nelayan/Tani)	68	50
Jumlah		136	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama sebagai Lainnya (nelayan atau petani), pada urutan kedua yaitu Pegawai Swasta, pada urutan ketiga yaitu Wirausaha, pada urutan keempat yaitu PNS, pada urutan kelima yaitu Tenaga Kontrak, dan yang terakhir adalah POLRI.

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Kuesioner online dalam Aplikasi *E-Survey* yang terisi sebanyak 129 (seratus dua puluh sembilan) kuesioner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Lembata Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Lembata Kelas II berada pada indeks **3,98** pada kategori **“Sangat Baik”** (pada interval 3.53 s/d 4.00), dengan tingkat kepuasan pengguna pengadilan mencapai **99,61 %**.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

*Tabel 5. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Lembata*

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,99	Sangat Memuaskan	2
2	Prosedur	3,99	Sangat Memuaskan	3
3	Waktu Pelayanan	3,97	Sangat Memuaskan	7
4	Biaya/Tarif	3,99	Sangat Memuaskan	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,97	Sangat Memuaskan	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,98	Sangat Memuaskan	6
7	Perilaku Pelaksana	3,99	Sangat Memuaskan	5
8	Maklumat Pelayanan	3,95	Sangat Memuaskan	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Memuaskan	1

## A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi atau dilengkapi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,99 dan berada pada interval 3.53 s/d 4.00 dalam kategori "Sangat Baik". Dengan demikian dapat terlihat hingga saat ini syarat-syarat yang harus dipenuhi masyarakat pengguna layanan pengadilan untuk mendapatkan pelayanan adalah mudah, dengan kepuasan mencapai 99,26%.

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

*Tabel 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata*

### *Ruang Lingkup: Persyaratan*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat sulit	1	0	0
2	Sulit	2	0	0
3	Mudah	3	1	0,74
4	Sangat mudah	4	135	99,26
Jumlah			136	100

## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat mudah dalam mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan dengan tingkat kepuasan 99,26 %.

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

*Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata*

### *Ruang Lingkup: Prosedur*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat sulit	1	0	0
2	sulit	2	0	0
3	Mudah	3	1	0,74

4	Sangat mudah	4	135	99,26
Jumlah			136	100

### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,97. berada pada interval 3.53 s/d 4.00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian masyarakat pengguna layanan pengadilan merasakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu pelayanan sudah cepat, dengan tingkat kepuasan mencapai 98,52 %.

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

*Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata*

*Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat lambat	1	0	0
2	Lambat	2	1	0,74
3	Cepat	3	1	0,74
4	Sangat Cepat	4	134	98,52
Jumlah			136	100

### 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 3,99 berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori "Sangat Baik". Dengan masyarakat pengguna layanan pengadilan merasakan ringannya biaya/tarif pada pengurusan suatu layanan, dengan kepuasan mencapai 99,26 %.

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

Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata

Ruang Lingkup: Biaya/tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mahal	1	0	0
2	Mahal	2	0	0
3	Ringan	3	1	0,74
4	Sangat Ringan	4	135	99,26
Jumlah			136	100

### 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 3,97 berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian produk yang dihasilkan oleh Pengadilan Negeri Lembata berada dalam kategori sangat baik, dengan tingkat kepuasan 97,06 %.

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

Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata

Ruang Lingkup: Produk

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Kurang	1	0	0
2	Cukup	2	0	0
3	Baik	3	4	2,94
4	Sangat Baik	4	132	97,06
Jumlah			136	100

### 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 3,98 berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kemampuan pegawai atau staf yang melayani

pengguna pengadilan sangat memuaskan bagi masyarakat, dengan tingkat kepuasan mencapai 98,53 %.

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

*Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata*

*Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Kurang	1	0	0
2	Cukup	2	0	0
3	Baik	3	2	1,47
4	Sangat Baik	4	134	98,53
Jumlah			136	100

**G. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian masyarakat pengguna pengadilan telah merasakan mendapat perlakuan yang sangat baik dalam mendapatkan suatu jenis layanan, dengan tingkat kepuasan 99,26 %.

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

*Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata*

*Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Buruk	1	0	0
2	Kurang baik	2	0	0
3	Baik	3	1	0,74
4	Sangat Baik	4	135	99,26
Jumlah			136	100

**H. Maklumat Pelayanan**

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,95 berada pada

interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan pengadilan dapat menerima baik dan merasakan bahwa petugas yang memberikan layanan telah melaksanakan kewajibannya sesuai standar pelayanan, mencapai 98,52 %.

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

*Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lembata*

*Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Kurang	1	0	0
2	Cukup	2	1	0,74
3	Baik	3	1	0,74
4	Sangat Baik	4	134	98,52
Jumlah			136	100

**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 4.00 berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan pengadilan, merasakan respon yang cepat dari penanganan terhadap pengaduan yang telah diajukan, dengan tingkat kepuasan 100%.

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 Lembata*

*Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Lambat	1	-	-
2	Lambat	2	-	-
3	Cepat	3	-	-
4	Sangat Cepat	4	136	100
Jumlah			136	100

## **J. Hasil Survei Kualitatif**

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

1. Untuk Petugas PTSP agar bekerja Profesional, Disiplin, selau Siap di Meja PTSP dan Memberikan layanan seoptimal mungkin, demi Pelayanan Masyarakat yang lebih baik;
2. Untuk Kepaniteraan Hukum yaitu perlu adanya Penyuluhan Hukum kepada masyarakat di Desa, serta sosialisasi terkait layanan Pengadilan;
3. Untuk semua bagian yaitu tingkatkan pelayanan sesuai maklumat/janji pelayanan yang sudah ditetapkan;
4. Untuk semua bagian yaitu pertahankan dan tingkatkan prestasi pelayanan yang santun dan ramah bagi para pengunjung atau pencari keadilan.

## BAB V

### ANALISA HASIL SURVEY

#### A. Tentang Persyaratan

Untuk mendapatkan layanan pengadilan, tentu diperlukan syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh masyarakat atau pengguna pengadilan.

Persyaratan yang ditetapkan oleh Pengadilan Negeri Lembata, tentu berdasarkan peraturan perundang-undangan atau peraturan pelaksanaan lain yang berlaku.

Hasil survey tentang persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan layanan ini mencapai nilai 3,99 dengan persentase 99,26 % dan mendapat kategori “Sangat Baik”, ini berarti masyarakat tidak kesulitan dalam mendapatkan syarat yang diminta untuk suatu jenis pelayanan dan tidak ada kendala bagi Pengadilan Negeri Lembata dari segi kelengkapan dokumen, sehingga syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan tersebut dapat dipertahankan.

#### B. Tentang Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur ini telah ditetapkan disampaikan atau diumumkan kepada masyarakat melalui banner maupun melalui petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Lembata.

Tingkat kepuasan tentang prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata ini mencapai nilai 3,99 dengan persentase 99,26 % dan mendapat kategori “Sangat Baik”. Hal ini menandakan tidak ada keberatan dan permasalahan bagi masyarakat dalam mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

#### C. Tentang Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah hal penting bagi masyarakat yang menuntut kecepatan untuk mendapatkan kebutuhannya di Pengadilan.

Terhadap waktu pelayanan ini, tingkat kepuasan masyarakat mencapai nilai 3,97 dengan persentase 98,52 % dan mendapat kategori “Sangat Baik”. Hal ini menandakan bahwa tidak ada keberatan dan permasalahan bagi masyarakat terhadap waktu pelayanan sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

#### **D. Tentang Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan oleh Undang-Undang atau peraturan, maupun ditetapkan berdasarkan analisa kondisi setempat.

Tingkat kepuasan masyarakat dalam hal ini mencapai nilai 3,99 dengan persentase 99,26 % dan mendapat kategori "Sangat Baik". Hal ini membuktikan masyarakat tidak kebertan dalam hal biaya pelayanan, namun demikian tentang biaya pelayanan ini tetap harus dipantau dan dievaluasi sesuai kondisi yang ada.

#### **E. Tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Hasil pelayanan adalah hal yang ditunggu oleh masyarakat, dimana produk ini harus bisa dirasakan sesuai atau tepat oleh masyarakat dan tidak menjadikan masyarakat kecewa.

Tingkat kepuasan masyarakat tentang produk yang dihasilkan Pengadilan Negeri Lembata mencapai nilai 3,97 dengan persentase 97,06 % dan mendapat kategori "Sangat Baik". Hal ini harus dipertahankan dan perlu juga untuk memberikan inovasi tentang produk yang dihasilkan agar lebih memuaskan masyarakat.

#### **F. Tentang Kompetensi Pelaksana**

Tingkat kepuasan Kompetensi Pelaksana mencapai nilai 3,98 dengan persentase 98,53 % dan mendapat kategori "Sangat Baik", namun demikian kemampuan para petugas harus terus diasah dan ditingkatkan untuk dapat terus mengikuti perkembangan produk dan layanan serta tingkat perkembangan masyarakat.

#### **G. Tentang Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah hal penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para pelaksana dituntut untuk dapat menyesuaikan perilakunya dengan sikap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan datang dengan berbagai kondisi serta latar belakang yang berbeda.

Walaupun tingkat kepuasan mencapai nilai 3,99 dengan persentase 99,26 % dan mendapat kategori "Sangat Baik". Hal ini perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan sehingga para pengguna atau pencari keadilan merasa nyaman saat berada di pengadilan.

## **H. Tentang Maklumat Pelayanan**

Pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan harus dilaksanakan dengan tanggung jawab penuh.

Dari hasil analisis kepuasan mencapai nilai 3,95 dengan persentase 99,52 % dan mendapat kategori “Sangat Baik”. Hal ini harus dipertahankan dan ditingkatkan.

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

Penanganan pengaduan, saran dan masukan menjadi sangat penting bagi Pengadilan Negeri Lembata, dimana masyarakat bisa menilai dan mengetahui bahwa keluhan dan sarannya sangat diperhatikan.

Tingkat kepuasan dalam hal Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mencapai nilai 4,00 dengan persentase 100% dan mendapat kategori “Sangat Baik”. Hal ini menandakan bahwa tidak ada keberatan dan permasalahan bagi masyarakat terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yang diberikan, namun perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

## BAB VI

### 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 Lembata berada pada skor rata-rata sebesar **3,98** dengan persentase **99,61%** dan berada pada kategori "**Sangat Baik**". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Lembata berada pada kategori Sangat Baik;

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lembata, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan paling rendah pada ruang lingkup Maklumat Pelayanan.

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Lembata, hendaknya mempertahankan performa pelayanan dengan cara memberikan pelayanan sesuai dengan standar/SOP pada Pengadilan Negeri Lembata Kelas II, serta memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan ramah.

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

1. Untuk Petugas PTSP agar bekerja Profesional, Disiplin, selalu Siap di meja PTSP dan Memberikan layanan seoptimal mungkin, demi Pelayanan Masyarakat yang lebih baik;
2. Untuk semua bagian;
  - Tingkatkan pelayanan sesuai maklumat/janji pelayanan yang sudah ditetapkan;
  - Pertahankan dan tingkatkan prestasi pelayanan yang santun dan ramah bagi para pengunjung;
  - Tetap pertahankan mekanisme pelayanan yang ada dan jangan mempersulit masyarakat dalam hal pelayanan.