

**LAPORAN INDEKS**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PADA PENGADILAN NEGERI ROTE NDAO KELAS II**



**TRIWULAN KEDUA PERIODE APRIL S/D JUNI**  
**2021**

# LEMBAR PENGESAHAN

Disahkan Di Rote Ndao

7 Juli 2021

**Mengetahui**  
**Ketua Pengadilan Negeri Rote Ndao**



**Beauty D. E. Simatauw, S.H.M.H**  
**NIP.197512202001122001**

**Ketua Tim Survey**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paris', is written over the text.

**Yansye Margaritha Adoe, SH**  
**NIP. 19730314 199203 2 001**

## KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit - unit pelayanan publik secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Rote Ndao selaku penyelenggara pelayanan publik mengadakan survei ini. Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Persepsi Korupsi dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan serta menghindari perilaku KKN dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Survei ini meminta pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Rote Ndao dengan instrumen kuesioner.

Pelaksanaan program survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga pelaksanaan survei dapat terlaksana dengan baik dan lancar dan dapat dijadikan tolok ukur bagi Pengadilan Negeri Rote Ndao untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Rote Ndao.

Ba'a, Juli 2021

**Tim Survei**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Pengadilan Negeri dituntut untuk memenuhi harapan para pengguna layanan;

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada Pengguna Layanan, oleh karena itu Pengadilan Negeri Rote Ndao melaksanakan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara elektronik melalui aplikasi Sisuper sebagaimana diisyaratkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021; .

#### **B. Maksud dan Tujuan**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Rote Ndao Kelas II. Adapun sasaran - sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

#### **C. Prinsip**

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan
2. Partisipatif
3. Akuntabel
4. Berkesinambungan
5. Keadilan
6. Netralitas

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pedoman penyusunan SKM, meliputi Metode survei, pelaksanaan dan teknik survei, langkah-langkah penyusunan survei, langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian IKM dan analisis hasil survei dan rencana tindak lanjut.

## E. Unsur SKM

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 yang termuat dalam kuesioner yang diedarkan/diisi oleh responden, 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 (kesopanan/keramahan).
8. Sarana dan Prasarana  
Sarana penunjang pelayanan pengadilan
9. Penanganan Pengaduan  
Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

## BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

### A. Pelaksana Survei

Tim pelaksana survei terdiri dari :  
Pengadilan Negeri Rote Ndao

### B. Periode Survei

Survei dilakukan oleh Pengadilan Negeri Rote Ndao terhadap layanan public yang diberikan kepada Pengguna layanan/masyarakat, survei dilaksanakan secara periodic setiap 3 bulanan (Triwulan).

### C. Tahapan Survei

Dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrument survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Menyajikan dan melaporkan hasil

### D. Teknik Survei

Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi Sisuper dengan alamat : <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

### E. Penyiapan bahan survei

#### a. Kuisisioner

Daftar pertanyaan/kuisisioner sudah ditentukan oleh Dirjen Badilum melalui aplikasi Sisuper; pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan;

### F. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Dilakukan dimasing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner/angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan public. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

#### **Pengukuran Skala Likert**

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

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

**Jadi telah diketahui nilai penimbang = 0,11**

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan.

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

---

SKM = x Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi

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

SKM Unit pelayanan x 25

### BAB III

## PENGOLAHAN HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA

#### A. Data Responden

Data responden sebagaimana diambil dari aplikasi Sisuper Dirjen Badilum MARI sebagai berikut:

##### a. Umur

**Tabel 1**  
**Responden Menurut Karakteristik Umur**

NO	UMUR	FREKUENSI	%
1	18-28	6	37.50
2	29-39	4	25.00
3	40-49	4	25.00
4	50-59	2	12.50
5	60-69	0	0.00
	Jumlah	16	100.00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas mayoritas responden berumur 18-28 tahun sebanyak 6 orang dengan persentase ( 37,50 %).

##### b. Jenis Kelamin

**Tabel 2**  
**Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin**

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	%
1	LAKI-LAKI	7	43.75
2	PEREMPUAN	9	56.25
	JUMLAH	16	100.00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur diatas mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 9 orang dengan persentase (56,25 %).



## c. Pendidikan

**Tabel 3**  
**Responden Menurut Karakteristik Pendidikan**

NO	PENDIDIKAN	FREKUENSI	%
1	Tidak/Belum sekolah	0	0.00
2	SD	0	0.00
3	SMP	0	0.00
4	SMU	9	56.25
5	Diploma	0	0.00
6	Sarjana (S1)	6	37.50
7	Sarjana (S2)	1	6.25
8	Sarjana (S3)	0	0.00
	Jumlah	16	100.00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pendidikan diatas mayoritas responden pada berpendidikan SMU sebanyak 9 orang dengan persentase (56,25 %).

## d. Pekerjaan

**Tabel 4**  
**Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	
		f	%
1	PNS	2	12.50
4	TNI	0	0
5	Polri	2	12.50
7	Swasta	0	0
8	Wirausaha	3	18.75
9	Tenaga Kontrak	0	0.0
10	Lainnya	9	56.25
	Jumlah	16	100.00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan utama diatas mayoritas responden berprofesi kategori lainnya sebanyak 9 orang dengan persentase (56,25%).

**B. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat**

Hasil indeks sebagaimana diambil dari aplikasi Sisuper Dirjen Badilum MARI  
(Tabel 5):

TERLAMPIR

**Tabel 6**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
<b>1</b>	<b>1,00 - 2,5996</b>	<b>25,00 - 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 - 3,064</b>	<b>65,00 - 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 - 3,532</b>	<b>76,61 - 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 - 4,00</b>	<b>88,31 - 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

## BAB IV PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Rote Ndao periode triwulan kedua bulan April s/d Juni 2021 dengan nilai indeks 3,64 / 90,97 % berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Rote Ndao berada pada kategori **SANGAT BAIK** (3,688 %).
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Rote Ndao berada pada kategori **SANGAT BAIK** (3,688 %).
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Rote Ndao pada kategori **BAIK** (3,500 %).
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Rote Ndao pada kategori **SANGAT BAIK** (3,750 %).
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Rote Ndao pada kategori **SANGAT BAIK** (3,563 %).
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Rote Ndao pada kategori **SANGAT BAIK** (3,625 %).
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Rote Ndao pada kategori **SANGAT BAIK** (3,500 %).
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Rote Ndao pada kategori **SANGAT BAIK** (3,438 %).
9. Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Rote Ndao pada kategori **SANGAT BAIK** (4,000 %).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Rote Ndao, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, terhadap 3 nilai indeks tertinggi yaitu pada unsur Penanganan Pengaduan, Biaya dan tarif dan Persyaratan serta terdapat pula 3 nilai indeks terendah yaitu pada unsur sarana dan Prasarana, waktu pelayanan serta perilaku pelaksana.

### B. Saran/Rekomendasi

- Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Rote Ndao, meningkatkan kualitas pelayanan.
- Terkait ketiga nilai indeks terendah agar segera dilaksanakan Monev serta ditindak lanjuti;

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**