

LAPORAN

**HASIL PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
PADA
PENGADILAN NEGERI DONGGALA
KELAS II**

TRIWULAN II TAHUN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

PENGADILAN NEGERI DONGGALA KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan
Reformasi Birokrasi Nomor 14
Tahun 2017

Disahkan di Donggala

Ketua Pengadilan Negeri Donggala,


NIKO HENDRA SARAGIH, S.H., M.H.

Ketua Tim Survei,


RAHMAWATI, S.H

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Tujuan dan Sasaran	5
1.4 Prinsip	5
BAB II METODE SURVEI	7
2.1 Jenis Data Survei	7
2.2 Teknik Pengumpulan Data Survei	7
2.3 Waktu Survei.....	7
2.4 Populasi Survei	7
2.4 Variabel Survei.....	8
2.5 Teknik Analisis Data.....	9
BAB III PROFIL RESPONDEN	10
3.1 Umur	10
3.2 Jenis Kelamin	10
3.3 Pendidikan Terakhir	11
3.4 Pekerjaan Utama	12
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	13
4.1 Persyaratan.....	14
4.2 Prosedur	15
4.3 Waktu Pelayanan	16
4.4 Biaya/tarif.....	17
4.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	18
4.6 Kompetensi Pelaksana.....	19
4.7 Perilaku Pelaksana	20
4.8 Sarana dan Prasarana	21
4.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22
4.10 Hasil Survei Kualitatif	23
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	24
5.1 Kesimpulan	24
5.2 Rekomendasi	25

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja lembaga peradilan merupakan suatu hal yang utama dalam rangka mewujudkan visi Mahkamah Agung Republik Indonesia yaitu menjadi peradilan yang agung. Dengan adanya kebebasan berpendapat di era demokrasi seperti sekarang ini, masyarakat sebagai objek dalam pelayanan peradilan memiliki hak untuk turut serta menyampaikan aspirasi berupa saran, kritik, dan masukan kepada lembaga peradilan di semua tingkatan wilayah.

Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis diiringi dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari penguatan budaya yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti bahwa masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, ataupun dan aspirasinya kepada lembaga peradilan. Selain itu, masyarakat juga menjadi semakin kritis untuk melakukan pengawasan terhadap apa yang dilakukan oleh lembaga peradilan selama ini. Oleh karena itu, dalam rangka mengakomodasi tingginya kesadaran masyarakat akan hak-hak sipilnya tersebut, Mahkamah Agung Republik Indonesia dan seluruh Badan Peradilan di bawahnya senantiasa bersikap terbuka dan konsisten dalam mewujudkan pelayanan peradilan yang berkualitas.

Pengadilan Negeri Donggala, sebagai salah satu badan peradilan yang berada di bawah Mahkamah Agung Republik Indonesia, telah mengupayakan sejumlah metode dalam menjaring aspirasi dari para pencari keadilan mengenai kinerja pelayanan publik yang telah berjalan. Salah satunya adalah melalui pengumpulan kuesioner/angket yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian sebagaimana disebutkan di atas, Pengadilan Negeri Donggala bermaksud untuk menyampaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk selanjutnya dijadikan bahan/data bagi internal Pengadilan Negeri Donggala dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan peradilan di wilayah hukum Kota Donggala, Provinsi Sulawesi Tengah.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini merujuk kepada:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan dan Sasaran

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk:

1. Melakukan pengukuran secara berkala terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Donggala.
2. Mengetahui unsur-unsur pelayanan peradilan yang belum memadai serta yang harus diperbaiki dan ditingkatkan.
3. Sebagai dasar dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Donggala dan Indeks Kepuasan Masyarakat secara Nasional.
4. Sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan oleh Pimpinan Pengadilan Negeri Donggala.

Adapun sasaran dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Donggala.
2. Mendorong aparatur Pengadilan Negeri Donggala untuk meningkatkan kualitas pelayanan peradilan.
3. Mendorong aparatur Pengadilan Negeri Donggala menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan peradilan.

1.4 Prinsip

Prinsip yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Transparan

Pengadilan Negeri Donggala mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara luas dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Pengadilan negeri Donggala melibatkan berbagai unsure dalam masyarakat, terutama para pencari keadilan, dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

3. Akuntabel

Pengadilan Negeri Donggala dapat mempertanggung jawabkan segala kebenaran dan validitas data atas penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat ini telah dilakukan oleh Pengadilan Negeri Donggala secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali dan dipublikasikan.

5. Keadilan

Pengadilan Negeri Donggala dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini telah menjangkau seluruh lapisan masyarakat pencari keadilan tanpa membedakan status ekonomi, agama, ras, suku, budaya, dan lingkungan geografis.

6. Netralitas

Pengadilan Negeri Donggala dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini telah berlaku netral dan tanpa diiringi kepentingan pribadi dan golongan.

BAB II METODE SURVEI

2.1 Jenis Data Survei

Data utama yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah berupa data primer yang diperoleh dengan cara pengisian angket/kuesioner secara elektronik melalui Aplikasi Si SUPER Ditjen Badilum Mahkamah Agung RI.

2.2 Teknik Pengumpulan Data Survei

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah dengan instrument berupa angket/kuesioner elektronik pada Aplikasi Si SUPER. Adapun pertanyaan dalam angket/kuesioner terdiri atas pertanyaan yang bersifat terbuka dan tertutup dengan pilihan jawaban dari angka 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

2.3 Waktu Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada **Bulan April 2026 sampai dengan Bulan Juni 2026** bertempat di area lingkungan Pengadilan Negeri Donggala.

2.4 Populasi Survei

Populasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah responden atau setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja dan pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Donggala, yang mana populasi terdiri atas:

- a. Penggugat/Pemohon dalam Perkara Perdata;
- b. Tergugat/Termohon dalam Perkara Perdata;
- c. Jaksa/Penuntut Umum;
- d. Terdakwa;
- e. Penasehat Hukum;
- f. Penyidik/Kepolisian;
- g. Petugas Lembaga Pemasyarakatan;
- h. Pegawai Negeri Sipil;
- i. Lembaga Bantuan Hukum;
- j. Wartawan/Media/Pers;

- k. Pelajar/Mahasiswa; dan
- l. Masyarakat Umum/Pengunjung Pengadilan lainnya.

2.4 Variabel Survei

Variabel yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan yang terdiri atas:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan peradilan, baik persyaratan yang bersifat teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Donggala.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan peradilan yang dilakukan bagi para pencari keadilan di Pengadilan Negeri Donggala.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Donggala.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada pencari keadilan di Pengadilan Negeri Donggala dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan peradilan yang dibutuhkan.

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 personal yang dimiliki oleh aparatur di Pengadilan Negeri Donggala meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dan aparatur di Pengadilan Negeri Donggala dalam memberikan pelayanan peradilan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah fasilitas yang terdapat di Pengadilan Negeri Donggala yang digunakan untuk menunjang terlaksananya pelayanan peradilan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang dilakukan oleh aparatur Pengadilan Negeri Donggala

2.5 Teknik Analisis Data

Analisa data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Donggala ini digunakan analisa statistik deskriptif. Semua 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. Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Donggala ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Nomor Skor	
		Skala 100	Skala 0-4
1	A. (sangat baik)	88,31 – 100	3,53 – 4,00
2	B. (baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 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

3.1 Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	18–28	11	14,67%
2.	29–39	25	33,33%
3.	40–49	26	34,67%
4.	50–59	9	12,00%
5.	60–69	4	5,33%
7.	Tidak mencantumkan usia	0	0%
Jumlah		75	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40-49 Tahun (34,67%).

3.2 Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	59	78,67%
2.	Perempuan	16	21,33%
3.	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0%
Jumlah		75	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki 59 orang (78,67%).

3.3 Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	Tidak Sekolah	0	0%
2.	Sekolah Dasar	0	0%
3.	SMP/SLTP	0	0%
4.	SMA/SLTA	18	24%
5.	Diploma	3	4%
6.	Sarjana	45	60%
7.	Pasca Sarjana	9	12%
8.	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0%
Jumlah		75	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Sarjana sebanyak 45 orang (60%).

3.4 Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1.	ASN	13	17,33%
2.	TNI/POLRI	3	4%
3.	Wiraswasta	11	14,67%
4.	Wirausaha	3	4%
5.	Tenaga Kontrak	0	0%
6.	Lainnya (Pengacara, Petani, IRT dll)	45	60%
7.	Tidak mencantumkan profesi	0	0%
Jumlah		75	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lain-lainya Pengacara, Petani sebanyak 45 Orang (60%).

BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 75 bundel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Donggala Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Donggala Kelas II sebesar **98,41%** berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval **88,31 – 100**) adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Donggala Kelas II yang telah ditetapkan sebesar **98,20%** dengan demikian hasil tersebut sudah mencapai sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Donggala.

Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis ke-sembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat Pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Di
Pengadilan Negeri Donggala Kelas II

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,98	Sangat Mudah	2
2.	Prosedur Pelayanan	3,89	Sangat Baik	5
3.	Waktu Pelayanan	3,86	Sangat Cepat	6
4.	Biaya/Tarif	3,94	Sangat Murah	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,96	Sangat Memuaskan	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,96	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,98	Sangat Cepat	2
8.	Sarana dan prasarana	3,82	Sangat Baik	7
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat baik	1

4.1 Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “SANGAT MUDAH”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sesuai.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri
Donggala Kelas II Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Responden	Persentase
1.	Sangat Mudah	4	74	98,67%
2.	Mudah	3	1	1,33%
3.	Kurang Mudah	2	0	0%
4.	Tidak Mudah	1	0	0%
Jumlah			75	100 %

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



4.2 Prosedur

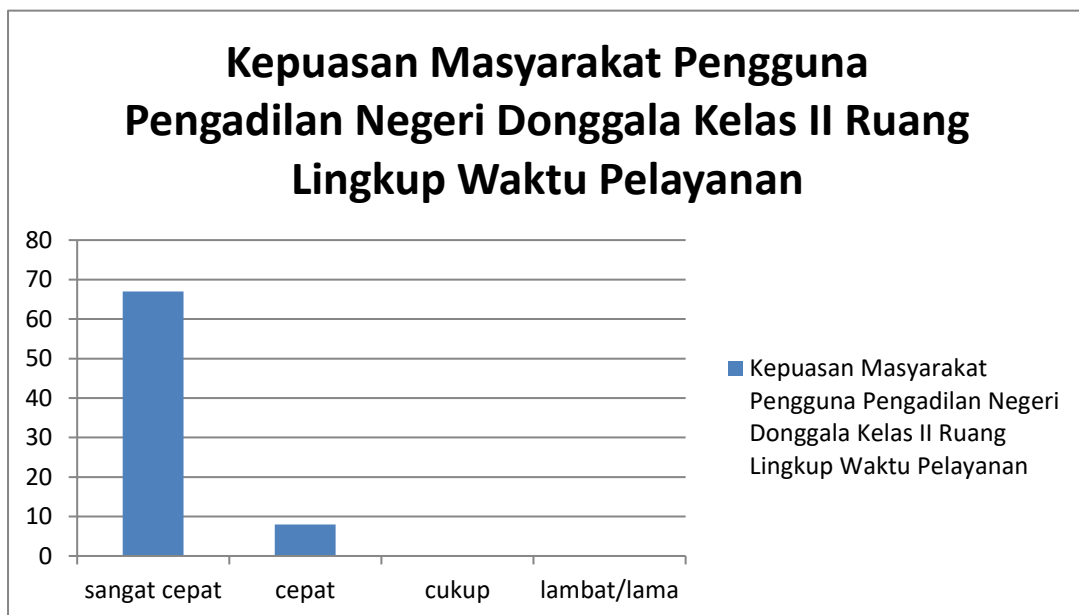
Prosedur adalah tata-cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,89 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri
Donggala Kelas II Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	4	67	89,33%
2.	Baik	3	8	10,67%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			75	100%

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



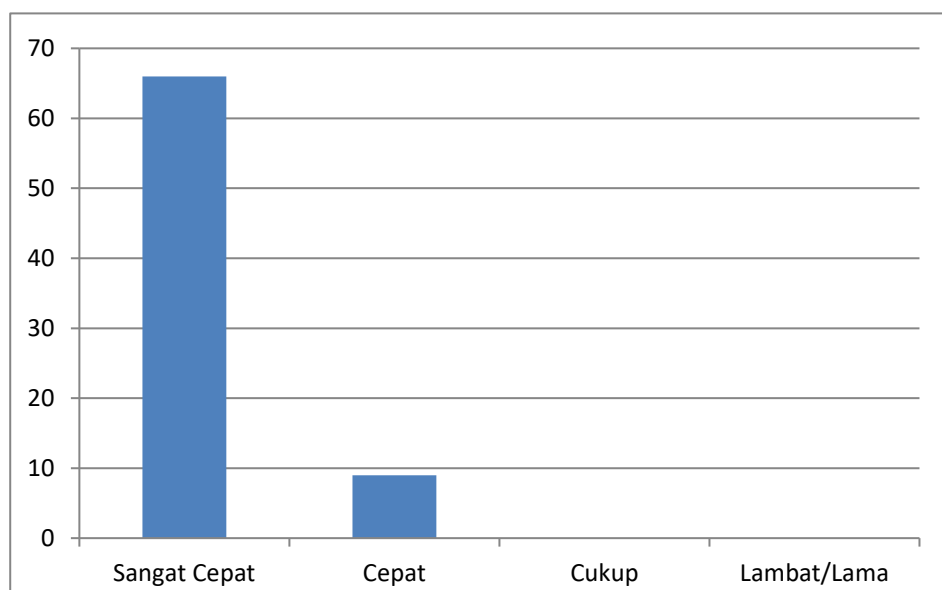
4.3 Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,86 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “SANGAT CEPAT”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori cepat. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri
Donggala Kelas II Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Responden	Pesentase
1.	Sangat Cepat	4	66	88%
2.	Cepat	3	9	12%
3.	Cukup Cepat	2	0	0%
4.	Lambat/Lama	1	0	0%
Jumlah			75	100%

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



4.4 Biaya/tarif

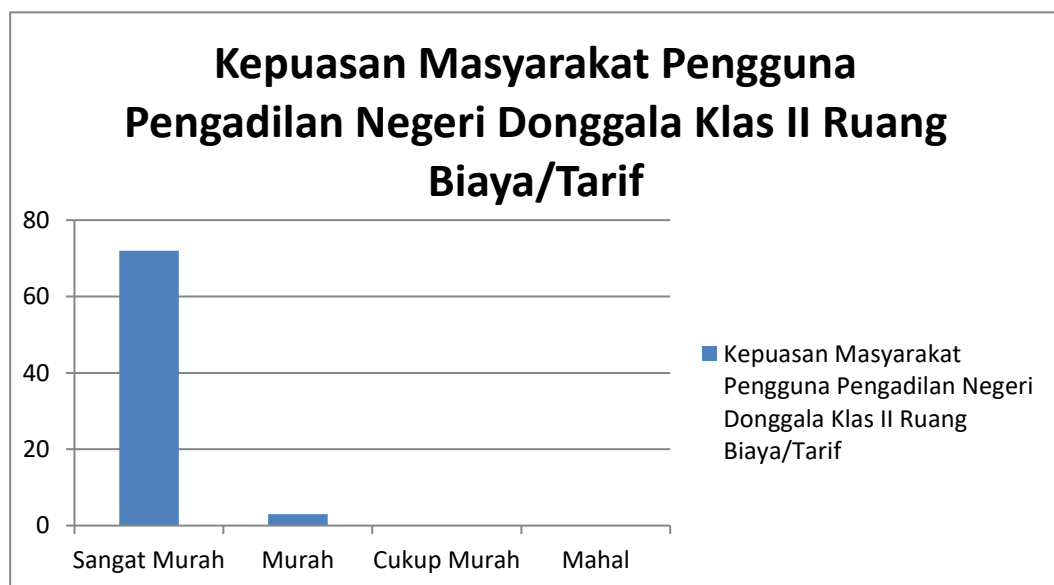
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,94 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “SANGAT MURAH”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori murah.

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
Donggala Kelas II Ruang Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Responden	Persentase
1.	Sangat Murah	4	72	96%
2.	Murah	3	3	4%
3.	Cukup Murah	2	0	0%
4.	Mahal	1	0	0%
Jumlah			75	100%

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



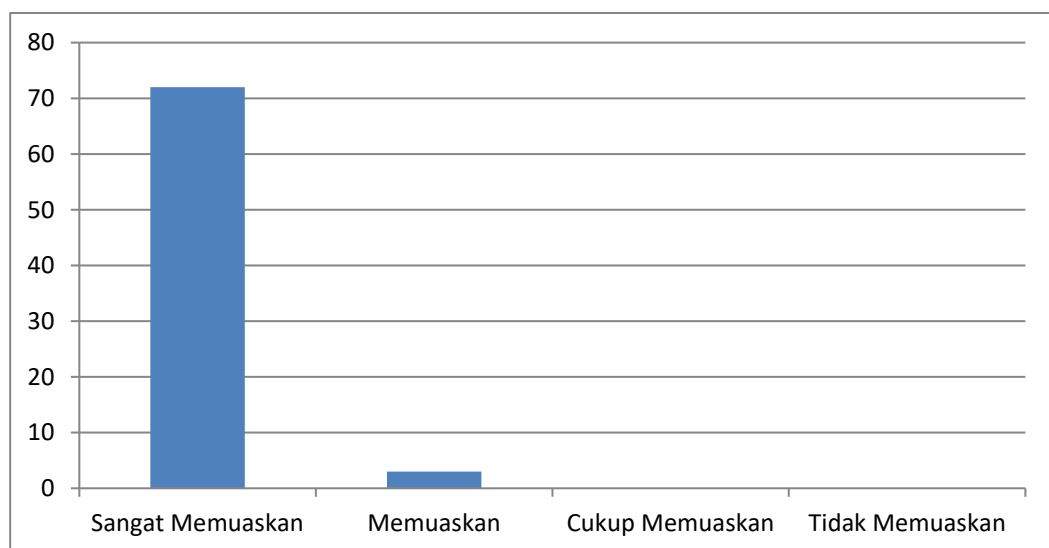
4.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,96 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "SANGAT MEMUASKAN". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori memuaskan.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri
Donggala Kelas II Ruang Produk Spesifikasi Jenis
Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Responden	Persentase
1.	Sangat Memuaskan	4	72	96%
2.	Memuaskan	3	3	4%
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0%
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0%
Jumlah			75	100%



4.6 Kompetensi Pelaksana

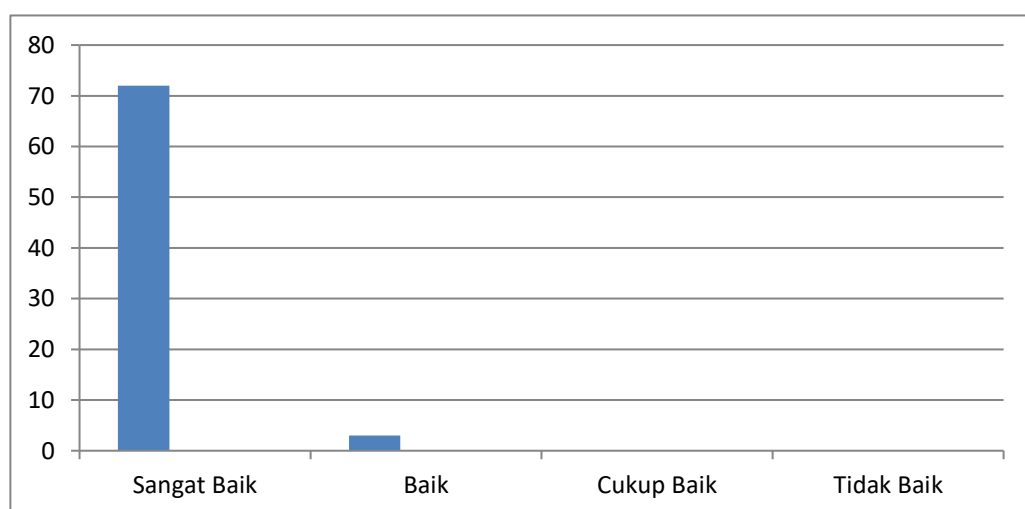
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,96 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri
Donggala Kelas II Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	4	72	96%
2.	Baik	3	3	4%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			75	100%

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



4.7 Perilaku Pelaksana

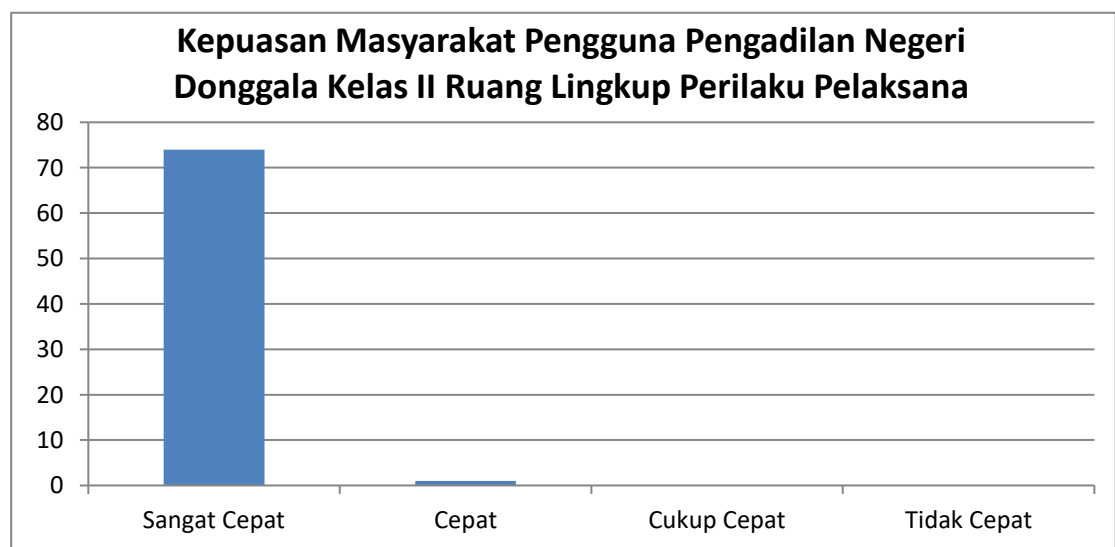
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “SANGAT CEPAT”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori cepat.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri
Donggala Kelas II Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Responden	Persentase
1.	Sangat Cepat	4	74	100%
2.	Cepat	3	1	0%
3.	Cukup Cepat	2	0	0 %
4.	Tidak Cepat	1	0	0 %
Jumlah			75	100 %

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



4.8 Sarana dan Prasarana

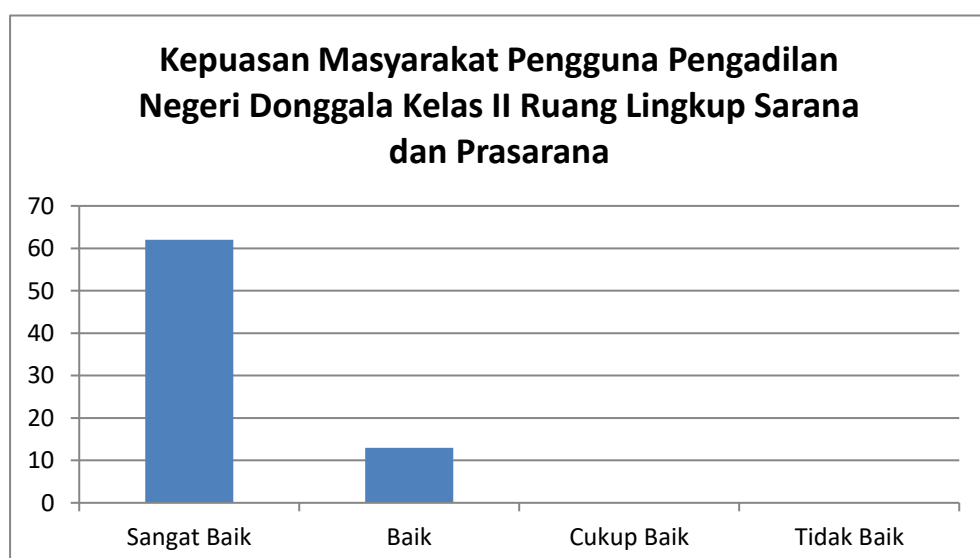
Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang telah disediakan di Pengadilan Negeri Donggala Kelas II. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,82 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri
Donggala Kelas II Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	4	62	82,67%
2.	Baik	3	13	17,33%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			75	100 %

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



4.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

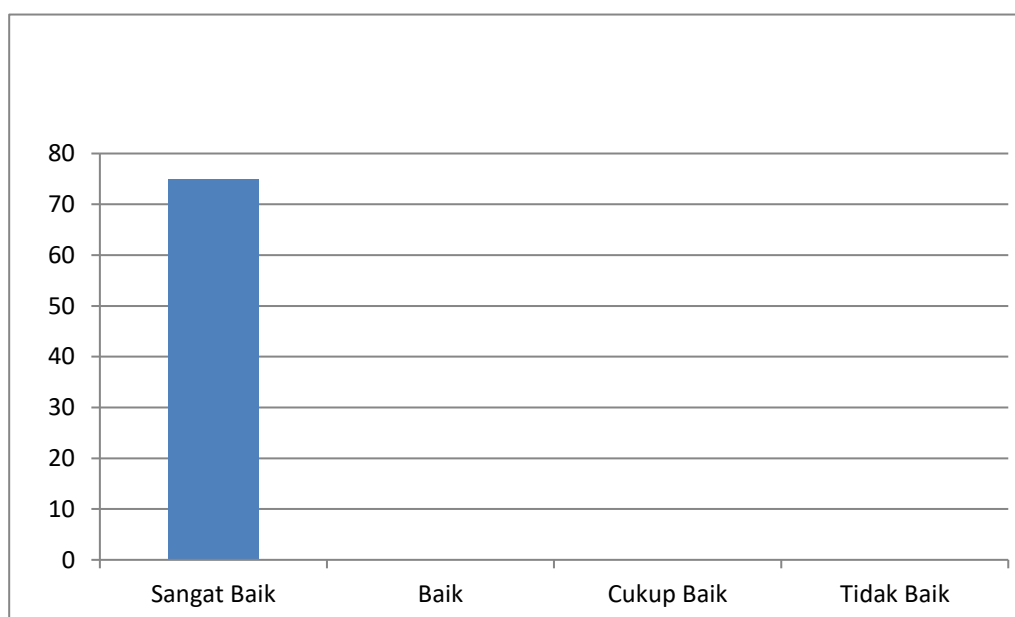
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan ruang 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
Donggala Kelas II Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Responden	Persentase
1.	Sangat Baik	4	75	100%
2.	Baik	3	0	0%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
	Jumlah		75	100%

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



4.10 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 Donggala Kelas II, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Pelayanan yang baik agar ditingkatkan.
2. Tetap budayakan terus 3 S (senyum, sapa, salam).
3. Pengurusan surat-surat kalau bisa satu hari langsung jadi.
4. Untuk permohonan suratnya kalau bisa kedepannya bisa dipercepat (selesai dalam satu hari).
5. Tingkatkan pelayanan lebih baik lagi dan dipertahankan.
6. Semuanya sudah baik dan dipertahankan.
7. Sudah cukup.
8. Lebih ditingkatkan lagi.
9. Agar pelayanan ditingkatkan.
10. Tingkatkan pelayanan dalam bidang hukum baik pidana dan perdata serta komitmen berantas KKN serta pelayanan yang tercipta dan akuntabel.
11. Agar lebih ditingkatkan pelayanan hukum dan fasilitas umum di PN Donggala.
12. Dipertahankan yang sudah terlaksanan dengan baik ini.
13. Pertahankan yang sudah baik ini.
14. Untuk pelayanan pada masyarakat sudah baik dan dipertahankan.
15. Terima kasih atas perubahan di PN Donggala.
16. Saya rasa sudah cukup memenuhi standar kwalitas dan pelayanan yang baik.
17. Peningkatan sarana dalam ruangan persidangan menggunakan mikrofon/pengeras suara agar para pihak dapat mendengar jelas dalam proses persidangan.
18. Kebersihan toilet ditingkatkan.
19. Kita mengharap kerja sama yang baik, antara aparat hukum.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Donggala Kelas II sebesar **3,94 / 98,41%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Donggala berada pada kategori SANGAT MUDAH
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Donggala berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu Pelayanan di PN Donggala berada pada kategori SANGAT CEPAT
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Donggala berada pada kategori SANGAT MURAH
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Donggala berada pada kategori SANGAT MEMUASKAN
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Donggala berada pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Donggala berada pada kategori SANGAT CEPAT
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Donggala beradap ada kategori SANGAT BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Donggala berada pada kategori SANGAT BAIK

No.	3 Unsur Tertinggi	Nilai Unsur
1.	Pengaduan, Saran Dan Masukan	4,00
2.	Kesopanan Dan Keramahan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan	3,99
3.	Kesesuaian Persyaratan Yang Diminta Pada Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya Pada Pengadilan	3,99

No.	3 Unsur Terendah	Nilai Unsur
1.	Sarana Dan Prasarana Yang Menunjang Dalam Pelayanan	3,83
2.	Kecepatan Waktu Pengadilan Dalam Memberikan Pelayanan	3,87
3.	Kemudahan Prosedur Pelayanan Pada Pengadilan	3,89

5.2 Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Donggala Kelas II hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup: “Sarana Dan Prasarana”, “Kecepatan Waktu” dan “Kemudahan Prosedur Pelayanan”, berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori 3 unsur terendah.

Ruang lingkup yang lain: “**Persyaratan**”, “**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**” dan “**Biaya/Tarif**” juga perlu ditingkatkan. Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden sebagai berikut:

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti:
Agar lebih diperhatikan jadwal persidangan.
2. Untuk Bagian Umum:
Agar kebersihan kamar mandi/kloset lebih ditingkatkan.
Agar penghijauan kantor lebih diperhatikan.
3. Untuk Bagian Perdata:
Lebih ditingkatkan dan pelayanan yang lebih baik.
4. Untuk Bagian Hukum:
Pelayanan informasi dan pengaduan harus lebih ditingkatkan lagi.
5. Untuk Bagian Pidana:
Lebih ditingkatkan dan pelayanan yang lebih baik.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Indeks Kepercayaan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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.