

LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI SORONG  
JULI s/d DESEMBER  
TAHUN 2022



**PENGADILAN NEGERI SORONG**

Jl. Jenderal Sudirman No. 5 Sorong  
Telepon : (0951) 321123-331809 Faximile : (0951) 323660  
Website : [www.pn-sorong.go.id](http://www.pn-sorong.go.id) Kode Pos : 98415  
Email : [pnsorong@yahoo.co.id](mailto:pnsorong@yahoo.co.id)


## LEMBAR PENGESAHAN

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

Berdasarkan Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor:  
520/DJU/PS.02/4/2016

Disahkan di Sorong  
Pada Hari Jumat, 30 DESEMBER 2022

Panitera



**DUM V. V. MATAUSEJE, S.H., M.H.**  
NIP. 19711016 199303 1 001

Panitera Muda Hukum



**NARENDRO ASMORO, S.H.**  
NIP. 19831125 201212 1 001

Ketua Pengadilan Negeri Sorong



**WILLEM MARCO ERARI, S.H., M.H.**  
NIP. 19720418 199712 1 001

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. LATAR BELAKANG**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. 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 Survei 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 Sorong telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini merupakan survei kelima yang dilaksanakan di Pengadilan Negeri Sorong dengan jumlah responden 53 orang, dengan sebaran responden yang telah cukup representatif

mewakili masyarakat, antara lain Jaksa, Polisi, Pengacara, PNS, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Mahasiswa dan Pelajar..

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan outcome yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei.

## **B. TUJUAN DAN SASARAN**

Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sorong ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik ;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik ;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan ;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

## **C. RENCANA KERJA DAN PELAKSANAAN**

Survei ini dilaksanakan pada bulan Juli s/d Desember 2022. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

NO	KEGIATAN	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Juli s/d November 2022
2	Pengumpulan Data	Juli s/d November 2022
3	Pengolahan Data	Juli s/d November 2022
4	Penyusunan data	Desember 2022

#### D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim survei menentukan metode survei, besaran dan teknik penarikan sampel , membuat instrument berupa kuisisioner ;
2. Menentukan responden ;
3. Tim survei memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan surveil , melakukan survei sesuai jadwal ;
4. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei ;
5. Tim survei menganalisa kuesioner yang sudah terisi ;
6. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif ;
7. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

#### E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Unsur pimpinan maupun staf dan karyawan Pengadilan Negeri Sorong menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori A atau kriteria Kinerja Sangat Baik atau bila dikonversikan dengan angka yaitu > 81,26 (lebih besar dari 81,26).Atau setidaknya menargetkan peningkatan dalam capaian hasil Indek Kepuasan masyarakat.

## **BAB II METODE SURVEI**

### **A. JENIS DATA**

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4.

Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sorong, terdiri dari:

1. Penggugat, Tergugat;
2. Pemohon;
3. Saksi;
4. Terdakwa;
5. Jaksa Penuntut Umum;
6. Polisi;
7. Penasehat Hukum;
8. Pengunjung, Wartawan, Pengguna Layanan Pengadilan lainnya;

Populasi di Pengadilan Negeri Sorong adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 20-25 orang pengunjung, sehingga dalam seminggu hari kerja sekitar 80-100 orang. Populasi pengunjung di Pengadilan Negeri Sorong umumnya homogen, sehingga populasi satu Minggu dan populasi selama satu bulan adalah tidak sejenis. Tim survei tidak mungkin mengambil semua populasi untuk satu bulan, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menggunakan sampel sebanyak 100 orang responden atau sekitar 20 % dari angka rata-rata populasi selama satu bulan. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Dengan melibatkan Petugas Pengumpul Data yang diberikan Surat Tugas.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 100 orang responden yg diambil dengan teknik simple random sampling (sampel acak sederhana). jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah Pengunjung rata-rata perhari adalah 25 orang.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 25 orang x 5 hari kerja = 125 orang,
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 125 orang = 500 orang
4. Jumlah Responden adalah 8% s/d 10 % x 500 orang = 40 s/d. 50 orang

### **C. VARIABEL PENGUKURAN 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 ruang lingkup antara lain:

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. **Persyaratan**  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**  
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. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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

#### D. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### KATEGORI PELAYANAN

No	Skor	Mutu	Kinerja
1	1,00 – 2,5996	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	A	Sangat Baik

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai tertinggi - Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu:

$$\frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

**NILAI INTERVAL KONVERSI**

No	Skor	Mutu	Kinerja
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Nilai Interval diatas diperoleh dari :

1. Untuk Skor Minimum dalam Prosentase =  $\frac{SkorMinimum}{SkorMaksimum} \times 100\% = \frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$
2. Untuk Skor Maksimum dalam Prosentase =  $\frac{SkorMaksimum}{SkorMinimum} \times 100\% = \frac{4}{1} \times 100\% = 100\%$
3. Untuk Interval dalam Prosentase =  $SkorMaksimum - SkorMinimum = 100\% - 25\% = 75\%$
4. Sehingga untuk jenjang interval dalam Prosentase =  $\frac{Interval}{Jenjang} = \frac{75\%}{4} = 18,75\%$

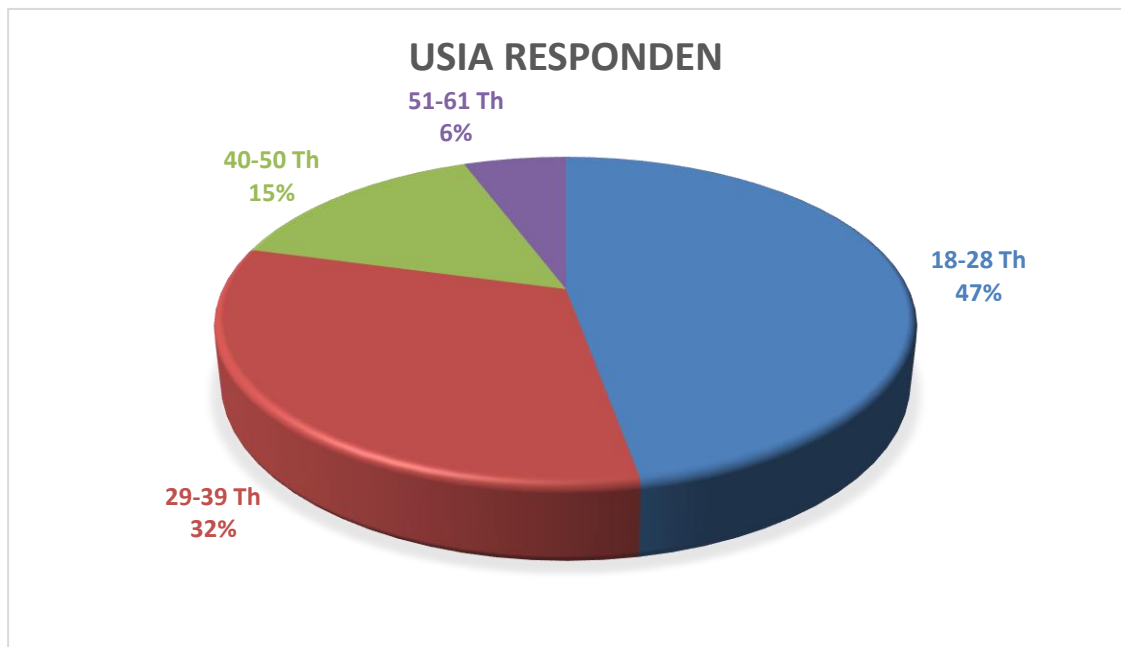
**NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI MUTU PELAYANAN DAN KINERJA PELAYANAN**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA DAN PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
3. Nilai tertimbang diperoleh dengan cara seluruh nilai rata-rata per unsur dijumlahkan dan dikalikan dengan konstanta 0,061.
4. Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan Angka 25.

## BAB III PROFIL RESPONDEN

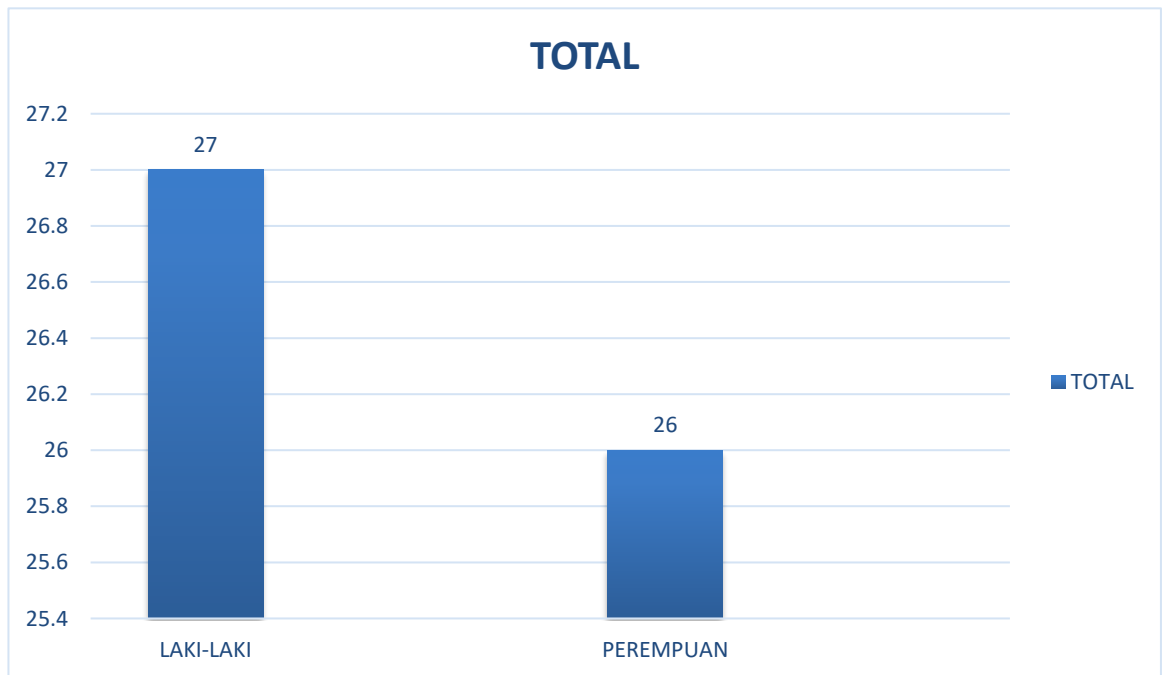
### A. USIA RESPONDEN



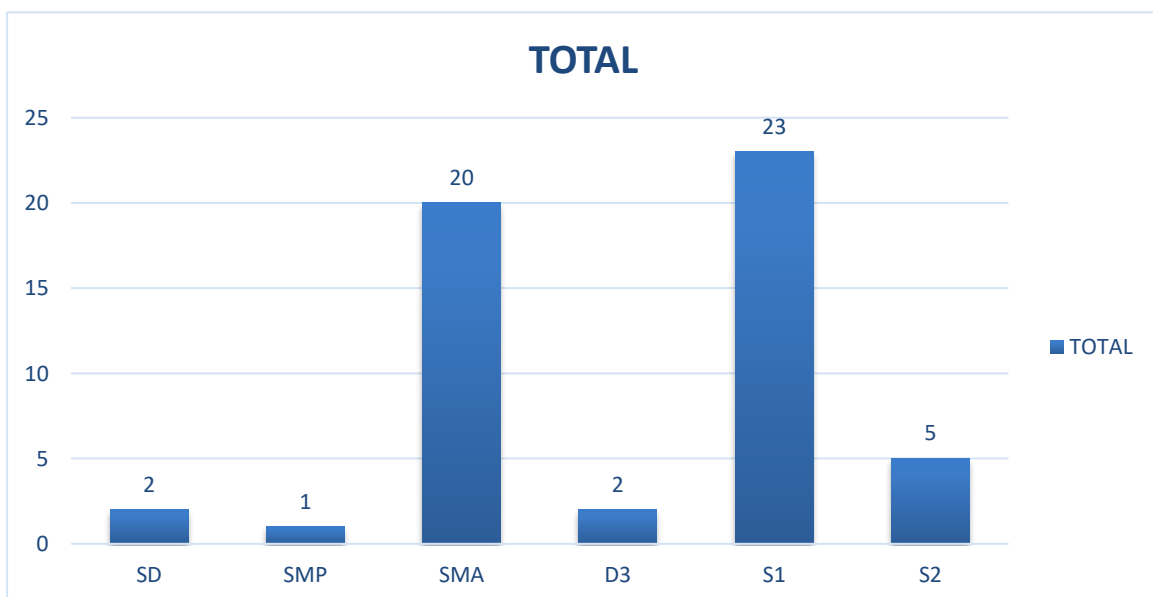
Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah.

Deskripsi	Jumlah ( Orang )	% ( Persen )
<b>18 - 28 Th</b>	25	47.2%
<b>29 - 39 Th</b>	17	32.1%
<b>40 - 50 Th</b>	8	15.1%
<b>51 - 61 Th</b>	3	5.7%
<b>Total</b>	53	100%

Mayoritas responden ini berusia 18-28 Tahun dengan jumlah 25 orang dari total 53 responden (47%).

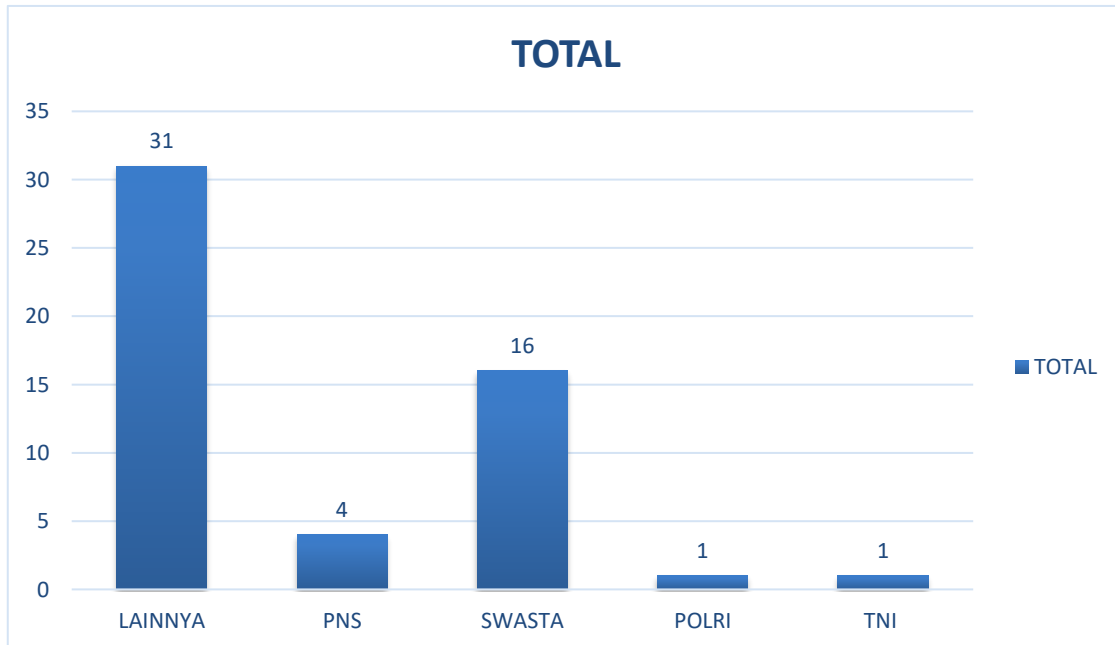
**B. JENIS KELAMIN RESPONDEN**

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki (Male) yang berjumlah 27 orang dari total 53 orang.

**C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN**

Mayoritas Pendidikan terakhir Responden disini adalah S1 yang berjumlah 23 orang dari total 53 Responden.

#### D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN



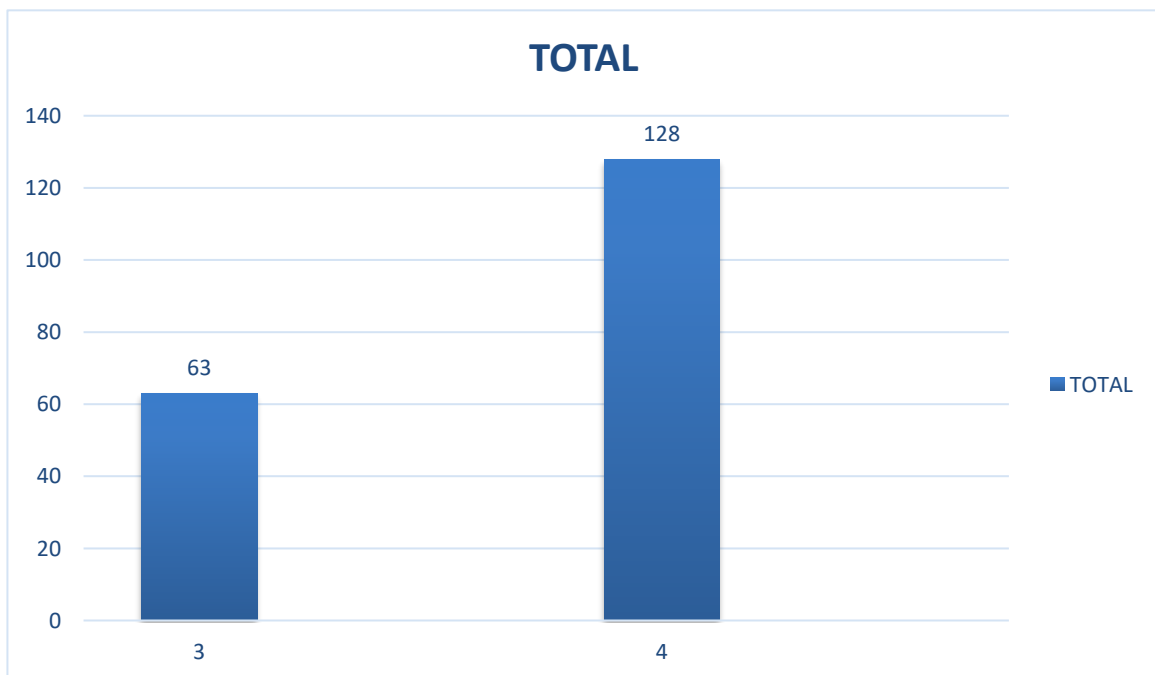
Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Lainnya yang berjumlah 31.

## BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di Pengadilan Negeri Sorong tersaji dalam data berikut ini:

- A. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?

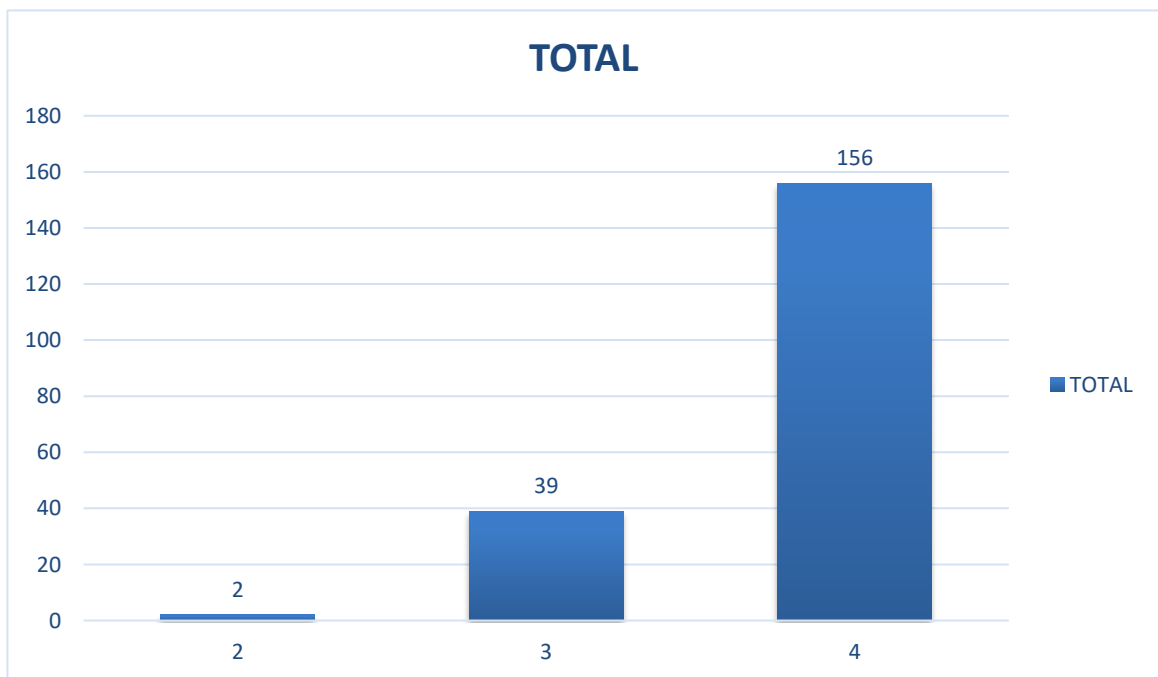
Hasil analisis pada ruang lingkup ini secara ringkas disajikan sebagai berikut:



Dari grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sorong sangat baik dengan Nilai  $(128+63)/53 = 3,604$ .

**B.** Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

Hasil analisis pada ruang lingkup kemudahan prosedur pelayanan secara ringkas disajikan sebagai berikut ini:

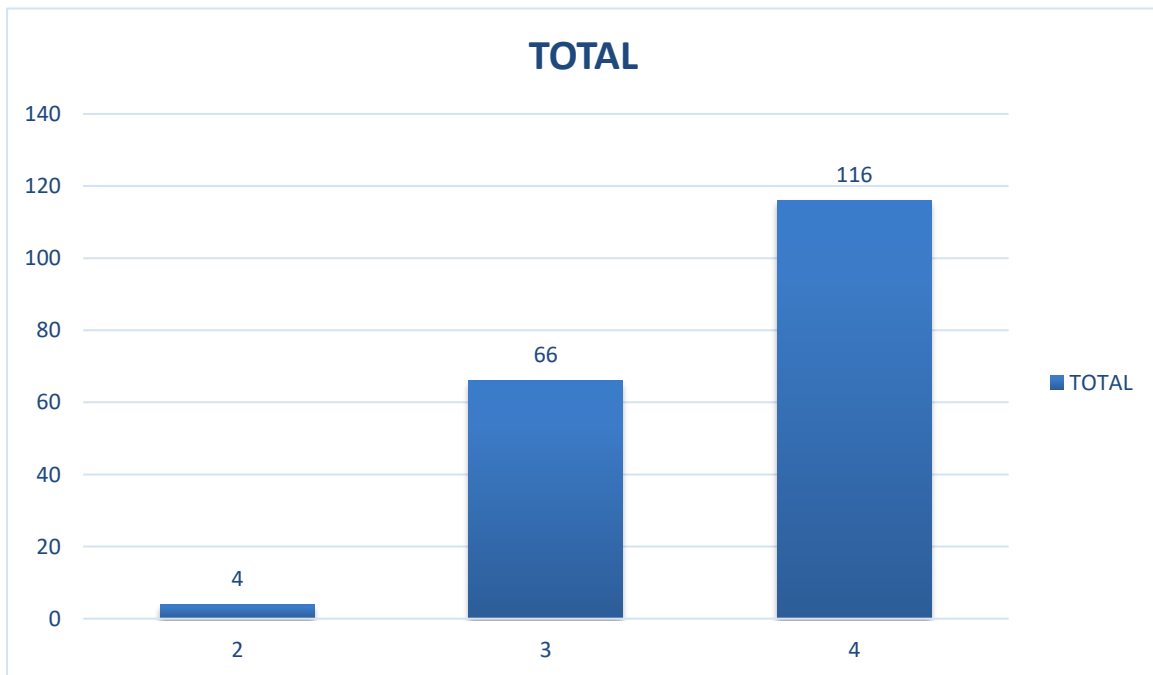


Dari grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sorong sangat baik dengan Nilai  $(2+39+156)/53 = 3,717$ .

**C.** Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

Hasil analisis pada ruang lingkup ini secara ringkas disajikan sebagai berikut ini:

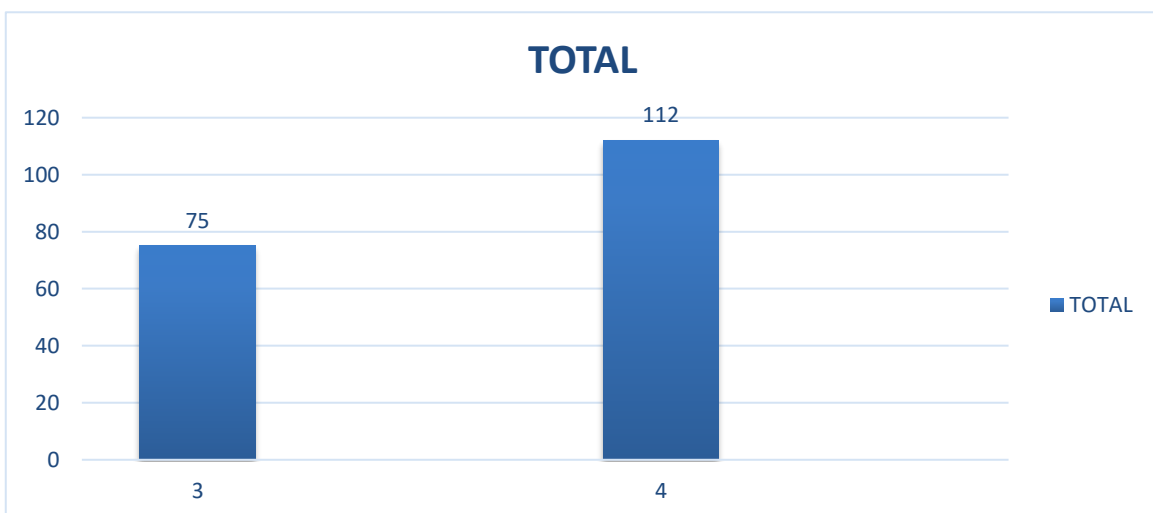




Dari grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sorong baik dengan nilai  $(4+66+116)/53= 3,509$ .

**D. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?**

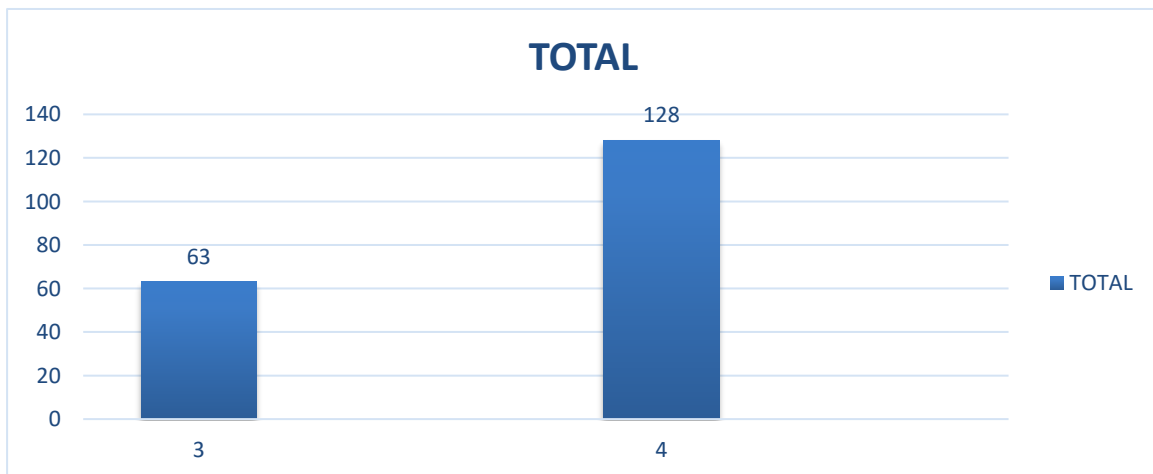
Hasil analisis pada ruang lingkup ini secara ringkas disajikan sebagai berikut ini:



Dari grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sorong sangat baik dengan nilai  $(75+112)/53=3,528$ .

**E.** Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

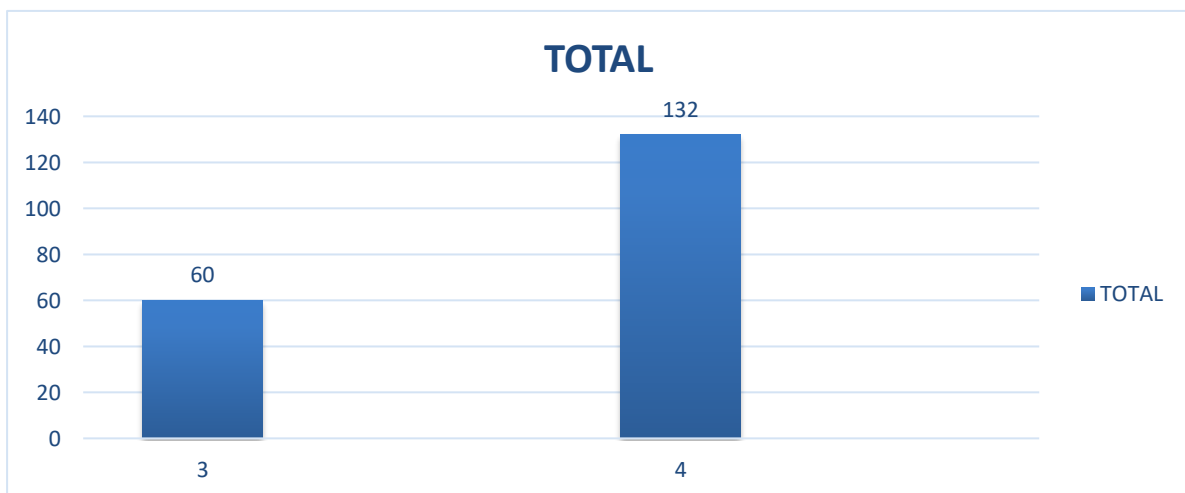
Hasil analisis pada ruang ini secara ringkas disajikan sebagai berikut ini:



Dari grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sorong sangat baik dengan nilai  $(63+128)/53 = 3,604$ .

**F.** Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

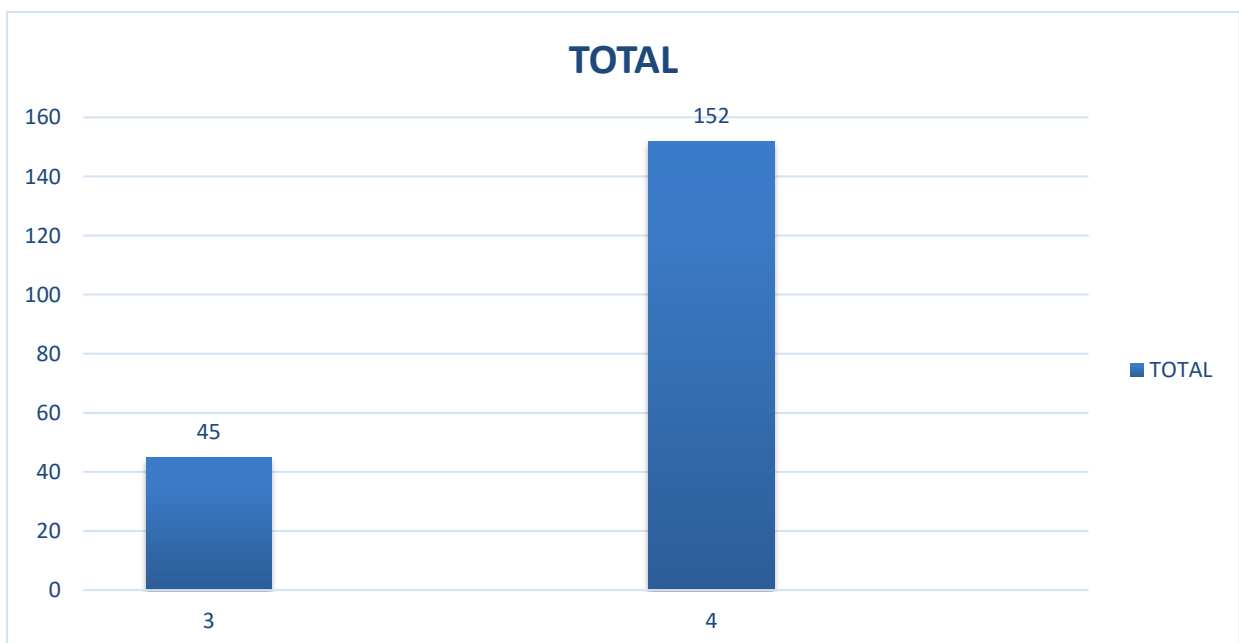
Hasil analisis pada ruang lingkup ini secara ringkas disajikan sebagai berikut:



Dari grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sorong sangat baik dengan nilai  $(60+132)/53= 3,623$ .

**G.** Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?

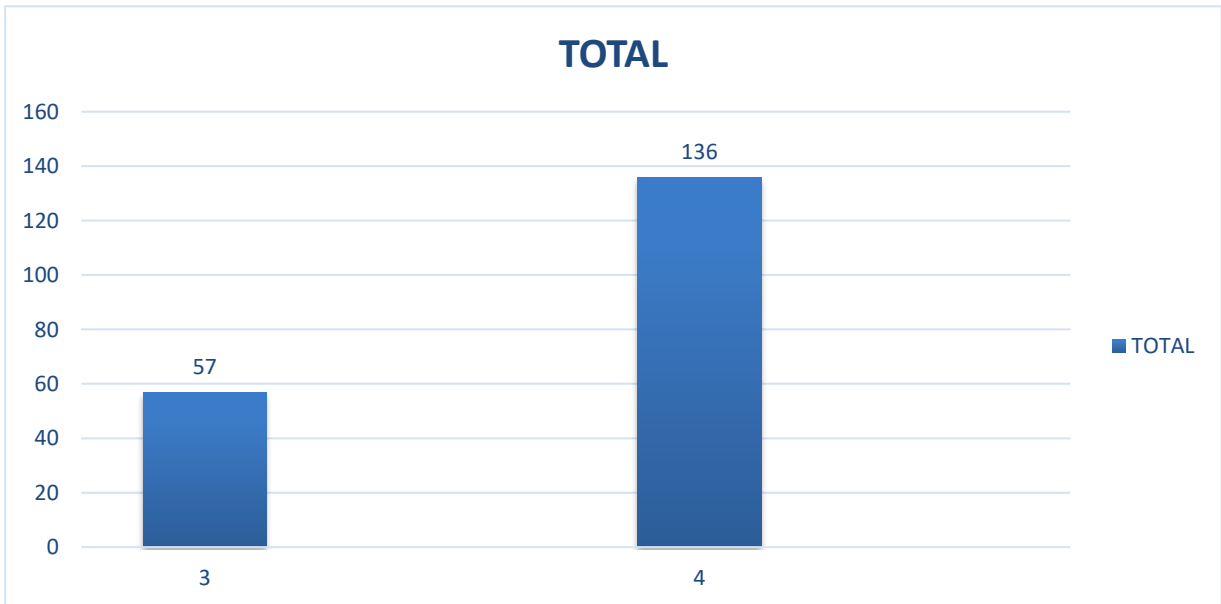
Hasil analisis pada ruang lingkup ini secara ringkas disajikan sebagai berikut ini:



Dari grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sorong sangat baik dengan nilai  $(45+152)/53= 3,717$ .

## H. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

Hasil analisis pada ruang lingkup ini secara ringkas disajikan sebagai berikut ini:

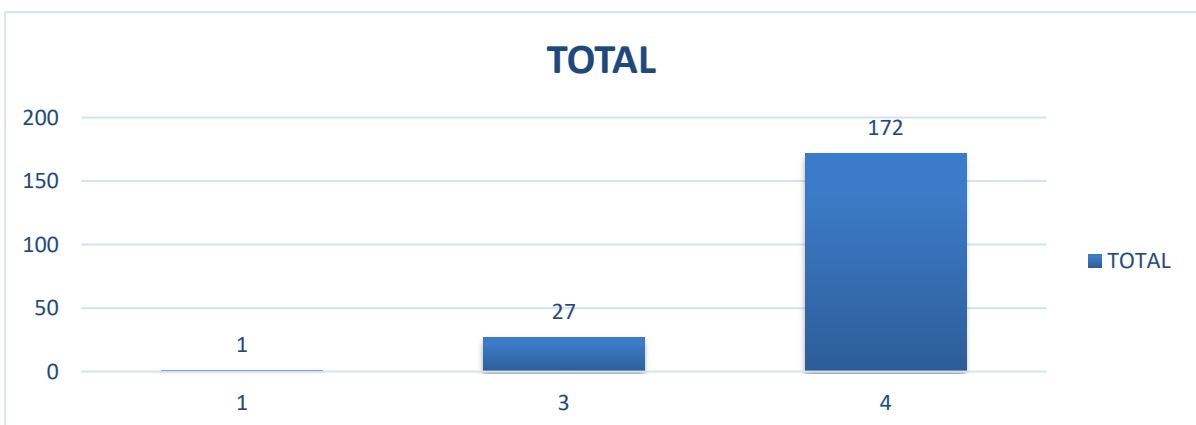


Dari grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sorong sangat baik dengan nilai  $(57+136)/53= 3,642$ .

## I. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan (Tindak lanjut/respon terhadap Pengaduan) secara ringkas disajikan sebagai berikut ini:

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sorong  
Ruang Lingkup: Penanganan (Tindak lanjut/respon terhadap Pengaduan)



Dari grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sorong sangat baik dengan nilai  $(1+27+172)/53= 3,774$ .

## BAB V

### HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang perunsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM nya serta kualitas kinerja.

Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut:

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	191	197	186	187	191	192	197	193	200	
NRR Per RL	3,604	3,717	3,509	3,528	3,604	3,623	3,717	3,642	3,774	32,72
NRR Tertimbang	0,400	0,413	0,390	0,392	0,400	0,403	0,413	0,405	0,419	3,635
IKM Unit Pelayanan										90,88

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil survei di Pengadilan Negeri Sorong adalah **3,635** dengan **nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 90,88** termasuk dalam **kategori A** dengan kinerja **SANGAT BAIK**. Dari tabel di atas juga dapat diketahui 1 unsur penilaian yang mendapat skor terendah yaitu:

**Kecepatan waktu Pengadilan dalam Memberikan Pelayanan;**

Namun demikian unsur penilaian yang mendapat skor terendah tersebut NRR nya masih dalam kategori **Baik**.

## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. SIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Sorong secara keseluruhan adalah **90,88** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada kategori **A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;
2. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian dari semua unsur penilaian Baik tersebut terdapat unsur penilaian yang dianggap paling rendah yaitu **Kecepatan waktu Pengadilan dalam Memberikan Pelayanan**;

#### **B. REKOMENDASI**

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Sorong perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survei mendatang menjadi lebih baik.
2. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Sorong, mulai dari honorer, staf, pejabat struktural dan fungsional, Hakim, dan pimpinan yang pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
3. Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik enam bulan sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, dan Survei juga dilakukan pada waktu yang dianggap perlu dan survey yang dilakukan agar lebih representatif untuk dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Sorong.

### C. REKOMENDASI DARI RESPONDEN

Secara umum cukup banyak masukan atau rekomendasi dari responden, yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

1. Agar lebih meningkatkan penataan gedung terutama menyangkut kebersihan dan keindahan;
2. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya;
3. Agar dalam memperoleh pelayanan informasi melalui jaringan internet baik webset maupun penelusuran perkara lebih disosialisasikan;
4. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi;
5. Agar prosedur pelayanan dapat lebih diperjelas lagi;
6. Agar biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan terutama biaya perkara dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan bisa lebih diturunkan;
7. Menekankan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ;