

LAPORAN  
SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI TASIKMALAYA  
TRIWULAN IV  
OKTOBER – DESEMBER 2023



Disusun Oleh :  
TIM SURVEY KEPUASAN PENGGUNA  
PENGADILAN NEGERI TASIKMALAYA KELAS 1A

TAHUN 2023

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A Triwulan IV Tahun 2023 ini.

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 Tasikmalaya Kelas 1A 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.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A Triwulan IV Tahun 2023 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tasikmalaya, 02-01-2024

Mengetahui,

Ketua Tim Survey Kepuasan Masyarakat  
Pengadilan Negeri Tasikmalaya



**ZENI ZENAL MUTAQIN, S.H., M.H.**  
NIP. 19780615 200112 1 003

Panitera Muda Hukum  
Pengadilan Negeri Tasikmalaya



**YAYA HENDAYANA, S.H., M.H.**  
NIP. 19670830 199003 1 002

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
A. Latar Belakang .....	3
B. Tujuan dan Sasaran .....	3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	4
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	4
E. Target Capaian Pekerjaan .....	4
<b>BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>5</b>
A. Metodologi Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data .....	5
C. Teknik Analisa Data .....	5
D. Variabel Pengukuran IKM .....	5
<b>BAB IV PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>7</b>
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>17</b>
A. Kesimpulan.....	17
B. Rekomendasi.....	17

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masadan 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 Tasikmalaya Kelas 1A 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.

#### **B. TUJUAN dan SASARAN**

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

### C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 02-10-2023 sampai dengan 29-12-2023 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 4,00 (empat koma nol nol) atau 100,00% (seratus koma nol nol persen).

### D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa questioner.
3. Tim survei memperbanyak questioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Questioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survei.
6. Tim survei menganalisa questioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR.

### E. TARGET CAPAIAN PEKERJAAN

Target yang ingin dicapai oleh Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A dalam survey kepuasan masyarakat adalah 4,00 atau 100,00%.

## BAB II METODOLOGI PENELITIAN

### A. METODOLOGI SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

### B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah orang responden yg di ambil secara *simple random sampling*, terdiri dari:

1. PNS
2. TNI
3. POLRI
4. SWASTA
5. WIRUSAHA
6. TENAGA KONTRAK
7. LAIN-LAIN

### C. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

### D. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

#### 1. Persyaratan Pelayanan

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

#### 2. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan 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 Pelayanan

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 Layanan

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

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).

#### Nilai Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Tidak Baik
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Sangat Baik

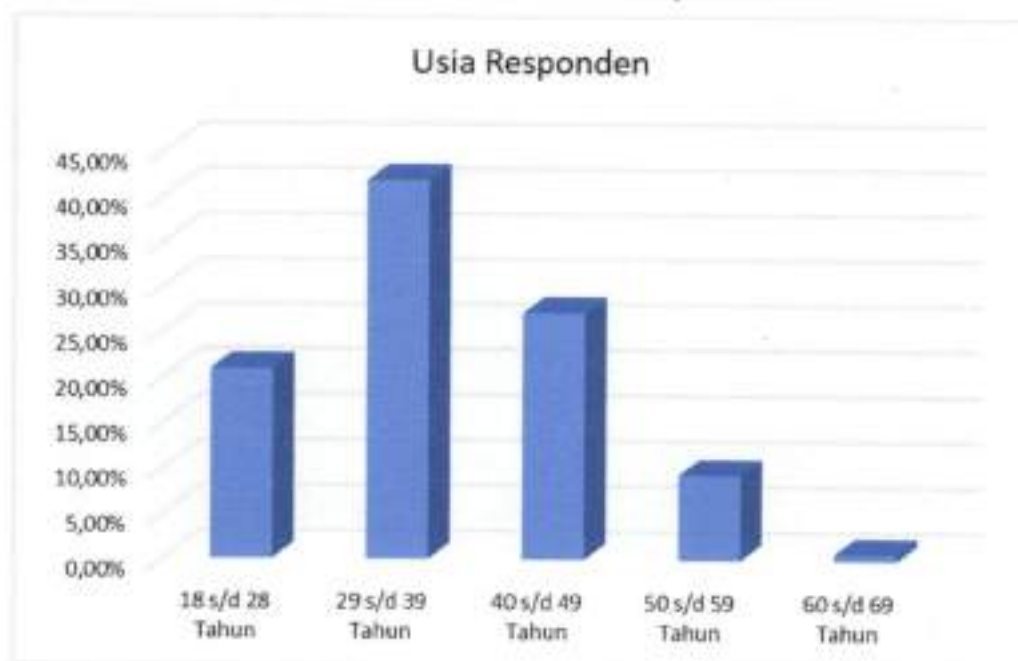
### BAB III PROFIL RESPONDEN

#### a. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	87	20,91%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	174	41,83%
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	113	27,16%
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	39	9,38%
5	60 Tahun s/d 69 Tahun	3	0,72%
		416	100,00%

Mayoritas responden ini berumur 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 174 orang dari total 416 orang (41,83%).

Tabel Tingkat usia responden



#### b. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	312	75,00%



2	Perempuan	104	25,00%
		416	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 312 orang dari total 416 orang (75,00%).

**Tabel Jenis Kelamin Responden**

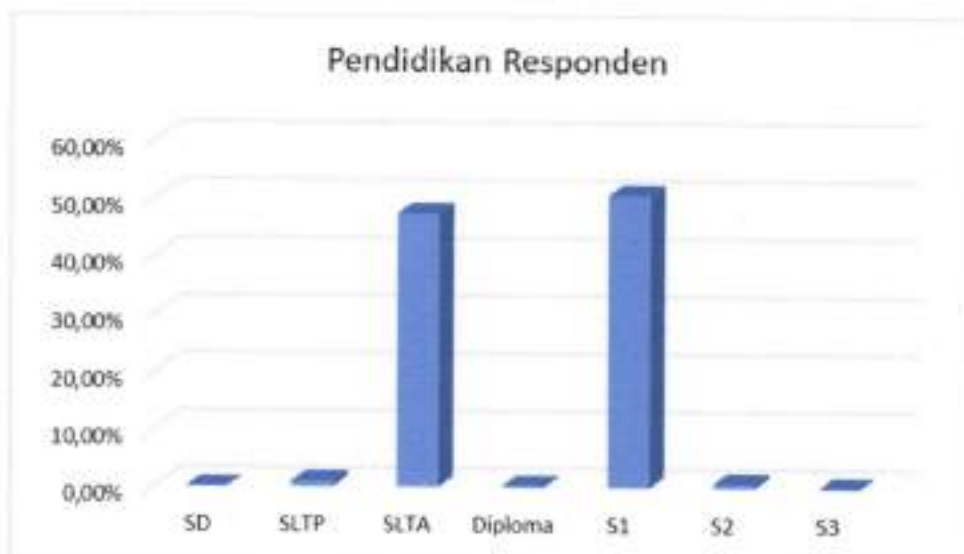


c. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	SD	0	0,00%
2	SLTP	4	0,96%
3	SLTA	197	47,36%
4	Diploma	1	0,24%
5	S1	211	50,72%
6	S2	3	0,72%
7	S3	0	0,00%
		416	100%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah S1 yang berjumlah 211 orang dari total responden 416 orang (50,72%).

Tabel Pendidikan Responden

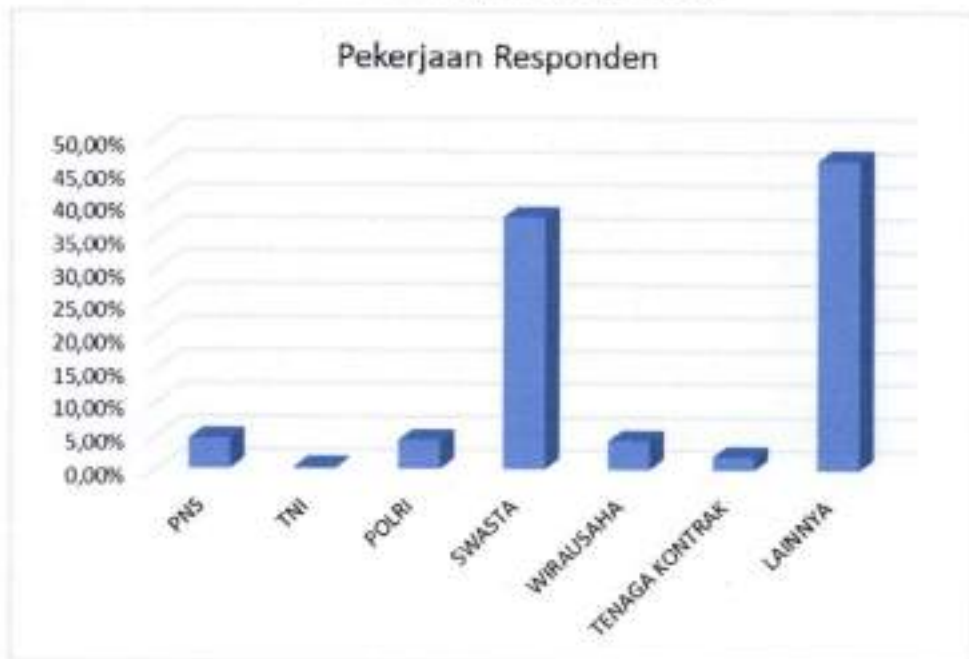


## d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	19	4,57%
2	TNI	1	0,24%
3	POLRI	18	4,33%
4	SWASTA	158	37,98%
5	WIRUSAHA	18	4,33%
6	TENAGA KONTRAK	8	1,92%
7	LAINNYA	194	46,63%
		416	100%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah LAINNYA yang berjumlah 194 orang dari total responden 416 orang (46,63%).

Tabel Pekerjaan Responden



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **100,00%** yang berada pada kategori **A (Sangat Baik)**.

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan:

#### 1. Persyaratan Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil survey responden pada indikator Persyaratan Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **4,000**.

Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya **SANGAT BAIK**

#### 2. Prosedur

Dari skala 1 sampai 4, hasil survey responden pada indikator Prosedur Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **4,000**.

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A **SANGAT BAIK**

### 3. Waktu Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil survey responden pada indikator Persyaratan Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **4,000**.

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini :



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A **SANGAT BAIK**

### 4. Biaya/Tarif

Dari skala 1 sampai 4, hasil survey responden pada indikator Persyaratan Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **4,000**.

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya / Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A **SANGAT BAIK**

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil survey responden pada indikator Persyaratan Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **4,000**

Hasil analisis pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A **SANGAT BAIK**

## 6. Kompetensi Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil survey responden pada indikator Persyaratan Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **4,000**.

Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A **SANGAT BAIK**

## 7. Perilaku Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil survey responden pada indikator Persyaratan Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **4,000**.

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya **SANGAT BAIK**

### 8. Sarana dan Prasarana

Dari skala 1 sampai 4, hasil survey responden pada indikator Persyaratan Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **4,000**

Hasil analisis pada ruang lingkup Sarana dan Prasarana ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A **SANGAT BAIK**;

### 9. Penanganan Pengaduan

Dari skala 1 sampai 4, hasil survey responden pada indikator Persyaratan Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **4,000**

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:





Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A **SANGAT BAIK**

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A sebesar **100,00%** atau **4,00** dan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

Indeks survey kepuasan masyarakat tersebut merupakan komposit dari indeks 9 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Indikator Persyaratan Pelayanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
2. Indikator Prosedur Pelayanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
3. Indikator Waktu Pelayanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
4. Indikator Biaya/ Tarif Pelayanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
5. Indikator Produk spesifikasi jenis layanan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
6. Indikator Kompetensi Pelaksana, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
7. Indikator Perilaku Pelaksana, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
8. Indikator Sarana Prasarana, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)
9. Indikator Penanganan Pengaduan, mendapat indeks **4,000** (Sangat Baik)

#### **B. Rekomendasi**

Tim Survei Kepuasan Masyarakat memberikan saran rekomendasi untuk membuat tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Negeri Tasikmalaya;