

LAPORAN  
SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI TASIKMALAYA  
TRIWULAN IV  
OKTOBER – DESEMBER 2022



Disusun Oleh :

TIM SURVEY KEPUASAAN PENGGUNA  
PENGADILAN NEGERI TASIKMALAYA KELAS 1A

TAHUN 2022

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A Triwulan IV Tahun 2022 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 Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A Triwulan IV Tahun 2022 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Ketua Tim Survey Kepuasan Masyarakat  
Pengadilan Negeri Tasikmalaya

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

Tasikmalaya, 30-12-2022  
Panitera Muda Hukum  
Pengadilan Negeri Tasikmalaya

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

**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN .....	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Tujuan dan Sasaran .....	3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	4
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	4
E. Target Capaian Pekerjaan.....	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	5
A. Metodologi Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	5
C. Teknik Analisa Data.....	6
D. Variabel Pengukuran IKM.....	6
BAB IV PROFIL RESPONDEN.....	8
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	11
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi.....	21
DAFTAR PUSTAKA.....	22
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	23

# 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 03-10-2022 sampai dengan 30-12-2022 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97 % (sembilan puluh tujuh 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 97%.

## 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

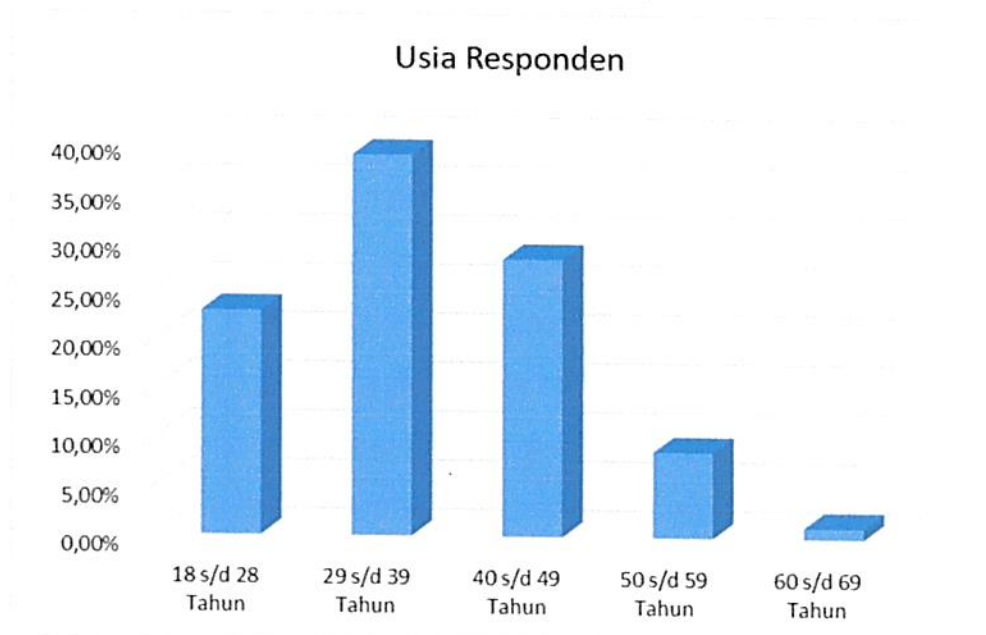
## BAB IV PROFIL RESPONDEN

### a. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	102	22,92%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	173	38,88%
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	126	28,31%
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	39	8,76%
5	60 Tahun s/d 69 Tahun	5	1,12%
		445	100%

Mayoritas responden ini berumur 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 173 orang dari total 445 (38,88%).

**Tabel Tingkat usia responden**



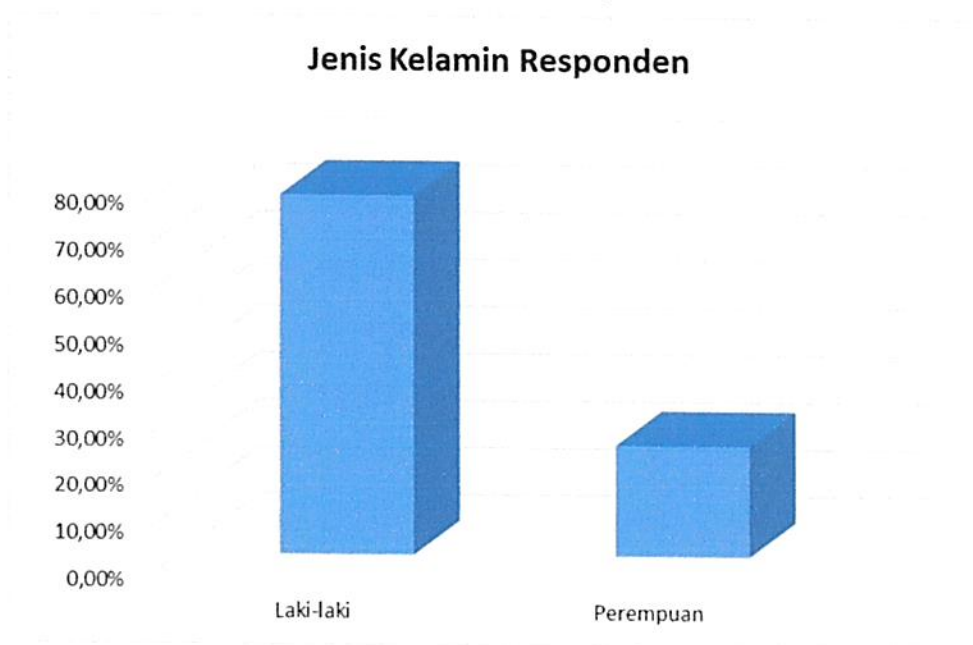
### b. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	340	76,41%
2	Perempuan	105	23,59%
		445	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 340 orang dari total 445 orang (76,41%).



Tabel Jenis Kelamin Responden

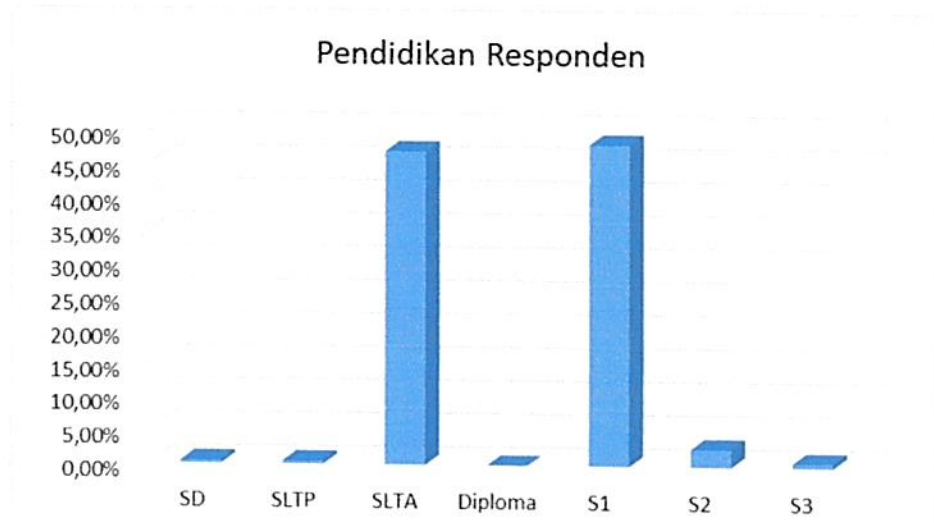


## c. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	2	0,48%
2	SLTP	2	0,48%
3	SLTA	205	47,00%
4	Diploma	0	0,00%
5	S1	214	48,20%
6	S2	12	2,70%
7	S3	3	0,70%
		445	100%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah S1 yang berjumlah 214 orang dari total responden 445 orang (48,20%).

Tabel Pendidikan Responden

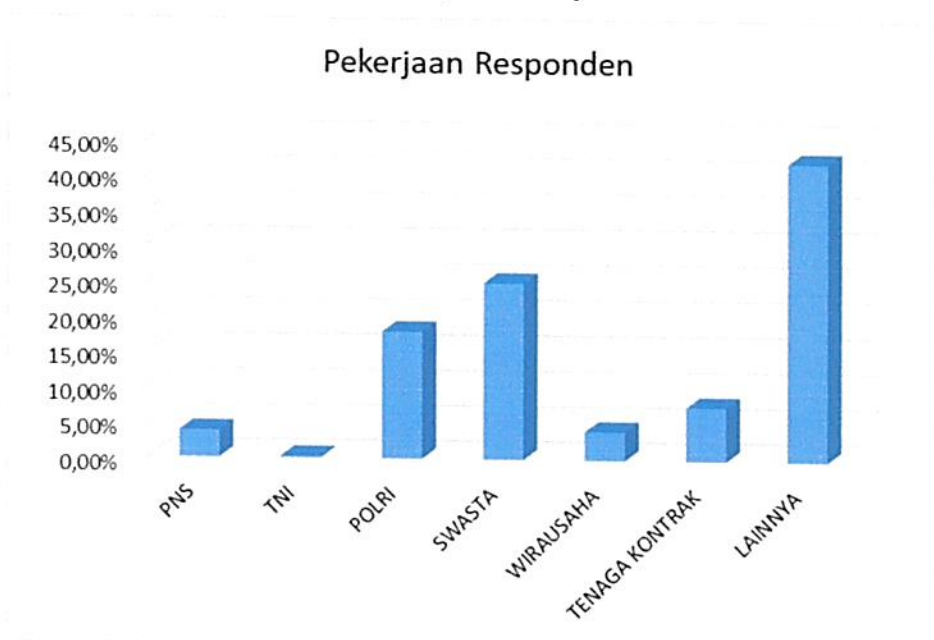


## d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	17	3,82%
2	TNI	1	0,22%
3	POLRI	80	17,97%
4	SWASTA	111	24,94%
5	WIRUSAHA	18	4,05%
6	TENAGA KONTRAK	34	7,64%
7	LAINNYA	184	42,03%
		445	100%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah LAINNYA yang berjumlah 184 orang dari total responden 445 orang (42,03%).

Tabel Pekerjaan Responden



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **99,17%** 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 **3,957**

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

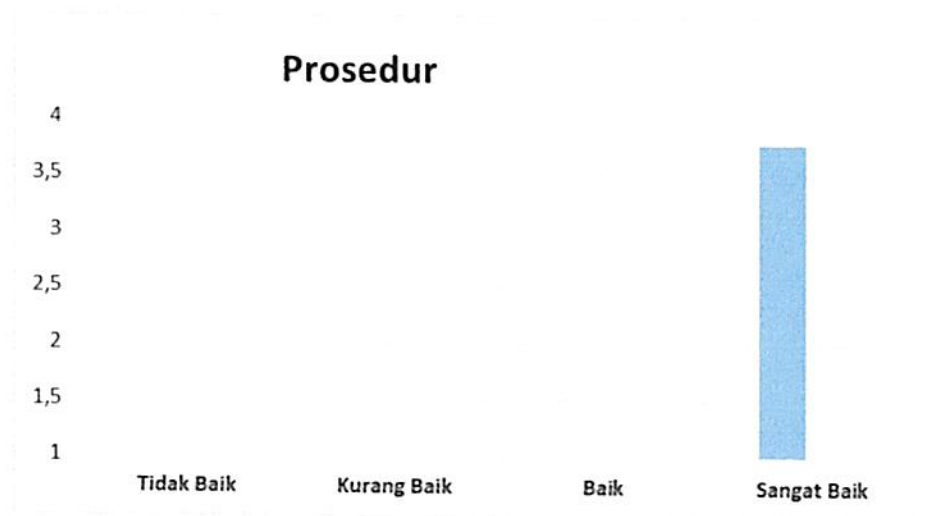


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya **SANGAT BAIK**

#### 2. Prosedur

Dari skala 1 sampai 4, hasil survey responden pada indikator Prosedur Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **3,951**

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 **3,942**

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 **3,971**

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

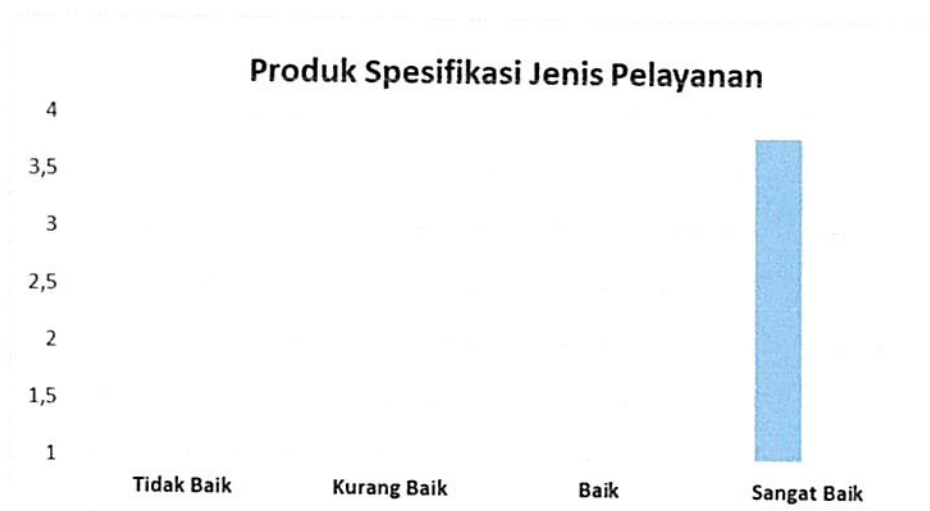


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A **SANGAT BAIK**

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil survey responden pada indikator Persyaratan Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **3,971**

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



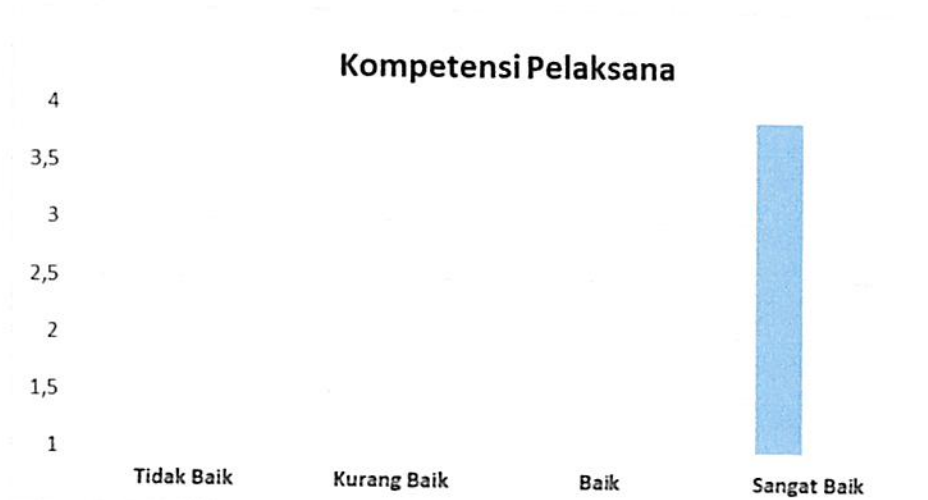
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A **SANGAT BAIK**

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil survey responden pada indikator Persyaratan Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **3,964**

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 **3,982**

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 **3,969**

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

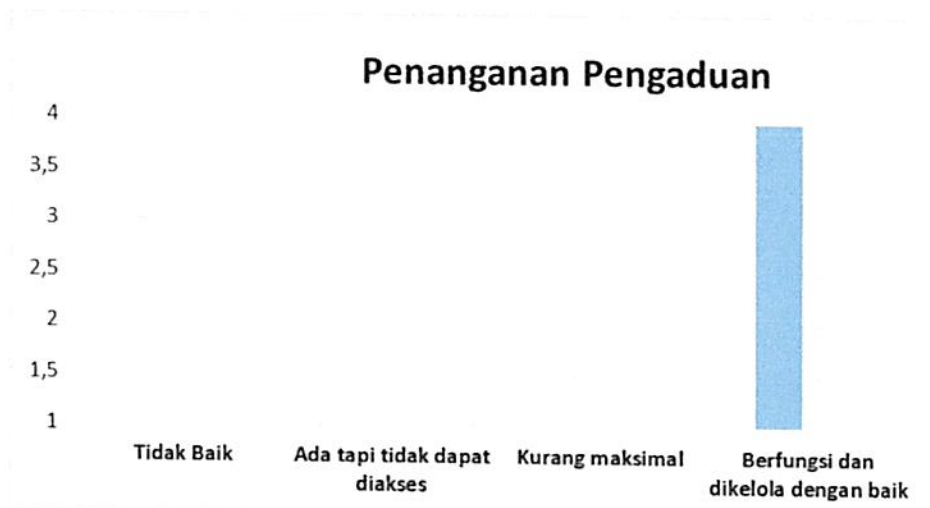


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A **SANGAT BAIK**;

#### 9. Penanganan Pengaduan

Dari skala 1 sampai 4, hasil survey responden pada indikator Persyaratan Pelayanan ini menunjukkan hasil pada index **3,996**

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

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tasikmalaya Kelas 1A sebesar **99,17%** atau **3,97** 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 **3,957** (Sangat Baik)
2. Indikator Prosedur Pelayanan, mendapat indeks **3,951** (Sangat Baik)
3. Indikator Waktu Pelayanan, mendapat indeks **3,942** (Sangat Baik)
4. Indikator Biaya/ Tarif Pelayanan, mendapat indeks **3,971** (Sangat Baik)
5. Indikator Produk spesifikasi jenis layanan, mendapat indeks **3,971** (Sangat Baik)
6. Indikator Kompetensi Pelaksana, mendapat indeks **3,964** (Sangat Baik)
7. Indikator Perilaku Pelaksana, mendapat indeks **3,982** (Sangat Baik)
8. Indikator Sarana Prasarana, mendapat indeks **3,969** (Sangat Baik)
9. Indikator Penanganan Pengaduan, mendapat indeks **3,996** (Sangat Baik)

#### B. Evaluasi dan Program

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