

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA  
PENGADILAN NEGERI WAMENA KELAS II  
TRIWULAN IV TAHUN 2022**

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan  
Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017**

**Tentang**

**Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik Dan surat keputusan Direktur jendral badan  
peradilan umum mahkamah agung republik Indonesia nomor:  
1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang padoman pelaksanaan Survei  
Pelayanan Elektronik ( SISUPER) Pada Direktorat Jendral Badan  
Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya.**



**PENGADILAN NEGERI WAMENA KELAS II**

**TAHUN 2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN III TAHUN 2022  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA  
PENGADILAN NEGERI WAMENA KELAS II**

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang**

disahkan di Wamena  
pada hari Senin, 09 Januari 2023

Ketua Pengadilan Negeri Wamena,



**Dedy Herianto, S.H.**

**NIP. 197830032002121004**

Ketua Tim Survei,

**Feisal Maulana, S.H.**

**NIP. 19930829 201802 1 001**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri (biasa disingkat PN) merupakan sebuah lembaga peradilan dilingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di ibu kota Kabupaten atau Kota, sebagai pengadilan tingkat pertama, Pengadilan Negeri berfungsi untuk menerima, memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata bagi masyarakat pencari keadilan pada umumnya.

Pengadilan Negeri merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencari keadilan. Pengadilan Negeri sebagai lembaga dibawah Mahkamah Agung RI yang merupakan lembaga yudikatif, memiliki tugas untuk mengawal serta memantau jalannya perundang-undangan atau penegakan hukum di Indonesia. Adapun secara umum, pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi public non profit. Pelayanan public yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Pemerintahan itu didirikan memiliki filosofi memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan dimata masyarakat secara umum masih terkesan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan dan ketidakpastian penyelesaian.

Pelayanan public yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintahan yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public ialah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan public sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survey kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Wamena Kelas II melaksanakan survey kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Direktorat Jenderal Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Sisuper) pada direktorat Jenderal Peradilan Umum dan Peradilan di bawahnya.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II. Adapun sasaran survey kepuasan masyarakat tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II.
2. Mendorong penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II.
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II.

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran / survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2022 sampai dengan Desember 2022

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Direktorat Jenderal Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Sisuper) pada direktorat Jenderal Peradilan Umum dan Peradilan di bawahnya.

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Survei

Survei indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisa dengan teknik analisis statistic deskriptif, guna melengkapi hasil analisis, juga disajikan analisis kualitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II, antara lain masyarakat pencari keadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Imigrasi, Advokat dan lain-lain. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan 50 orang yang diambil dengan teknik *simple random sampling* dengan perhitungan sebagai berikut :

Jumlah sampel minimal = ( jumlah item pertanyaan x 4 ) + 4

#### B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan instrument berupa formulir atau angket dengan jawaban tertutup dan terbuka. Angket pada penelitian ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Direktorat Jenderal Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Sisuper) pada direktorat Jenderal Peradilan Umum dan Peradilan di bawahnya. Angket tersebut terdiri dari Sembilan indicator dalam ruang lingkup yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya / tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, Sarana dan Prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

#### C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup/indicator 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 dan Keputusan Direktorat Jenderal Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Sisuper) pada direktorat Jenderal



Peradilan Umum dan Peradilan di bawahnya yang terdiri dari 9 ruang lingkup yaitu sebagai berikut :

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.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana.

Saranana 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### D. Teknik Analisis data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II ini digunakan analisis statistic deskriptif. Kesemblian ruang lingkup diatas selanjutnya disusun kedalam angket dengan sembilan item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penilaiannya menggunakan skala 4 (empat), dengan nilai 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Analisis selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1  
Kategori Mutu Pelayanan

No	Mutu Pelayanan	Nilai	
		Skala 100	Skala 1 - 4
1	A (Sangat Baik)	81,26 - 100,00	3,26 - 4,00
2	B (Baik)	62,51 - 81,25	2,51 - 3,25
3	C (Kurang Baik)	43,76 - 62,50	1,76 - 2,50
4	D (Tidak Baik)	25,00 - 43,75	1,00 - 1,75

### BAB III

#### PROFIL RESPONDEN

##### A. Umur

Adapun indeks responden menurut karakteristik umur dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2

Responden menurut karakteristik umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 - 28	1	10%
2	29 - 39	28	90%
3	40 - 49	2	0%
4	50 - 59	0	0%
5	60 - 69	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun Sebanyak 26 (52%).

##### B. Jenis Kelamin

Adapun indeks responden menurut karakteristik jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3

Responden menurut karakteristik jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki - laki	20	70%
2	Perempuan	11	30%
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan sebanyak 20 orang (70 %).

##### C. Pendidikan Terakhir

Adapun indeks responden menurut karakteristik pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :



Tabel 4  
Responden menurut karakteristik pendidikan terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	1	4%
3	SLTP	1	4%
4	SLTA	24	56%
5	Diploma	1	8%
6	Sarjana	3	24%
7	Pasca Sarjana	1	4%
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 24 orang (56%).

#### D. Pekerjaan Utama

Adapun indeks responden menurut karakteristik pekerjaan utama dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4  
Responden menurut karakteristik pekerjaan utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	3	10%
2	TNI/ POLRI	0	0%
3	Pengacara/ Advokad	0	0%
4	Swasta/Wiraswasta	25	80%
5	Petani/ Nelayan	0	0%
6	Pedagang	0	0%
7	Pelajar/ Mahasiswa	0	0%
8	Lainnya	3	10%
<b>Jumlah</b>		<b>67</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama sebagai Swasta sebanyak 25 orang (80 %).

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI**

**A. Survei IKM terhadap Pelayanan Publik pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II secara Kuantitatif**

Angket yang terkumpul dan terisi dengan jumlah 50 formulir angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II Berada Pada Indeks **3,57** atau dengan Persentase **89,43 % berada** pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 81,26 s/d 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Wamena Kelas II yang hendak kita capai sebesar 90 % ternyata hasil tersebut melampaui sasaran yang hendak kita capai. Adapun analisis data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II adalah sebagai berikut :

NO.RESP	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									KETERANGAN
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
JUMLAH	110	111	108	106	108	110	110	111	124	999
NRR/RL	3,548	3,581	3,484	3,910	3,419	3,484	3,548	3,581	4,000	32,941
NRR TERTIMBANG	0,394	0,396	0,387	0,380	0,418	0,387	0,394	0,394	0,444	3,57
IKM UNIT PELAYANAN										89,43

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata - rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR / RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah angket yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per Ruang Lingkup x (1/9)

No	Mutu Pelayanan	Nilai	
		Skala 100	Skala 1 - 4
1	A (Sangat Baik)	81,26 - 100,00	3,26 - 4,00
2	B (Baik)	62,51 - 81,25	2,51 - 3,25
3	C (Kurang Baik)	43,76 - 62,50	1,76 - 2,50
4	D (Tidak Baik)	25,00 - 43,75	1,00 - 1,75
Hasil IKM Unit Pelayanan Kategori		89,43	A (Sangat Baik)

Tabel 6  
Rata-rata nilai dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II

No	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,54	Sangat Baik	9
2	Prosedur	3,58	Sangat Baik	7
3	Waktu pelayanan	3,48	Sangat Baik	8
4	Biaya/ tarif	3,41	Sangat Baik	4
5	Produk, spesifikasi, pelayanan	3,48	Sangat Baik	1
6	Kompetensi pelaksana	3,54	Sangat Baik	5

7	Perilaku pelaksana	3,54	Sangat Baik	6
8	Sarana dan Prasarana	3,58	Sangat Baik	2
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4,00	Sangat Baik	3

## 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil analisis diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,548 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban angket kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada table sebagai berikut :

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik  
pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II  
Ruang lingkup : Persyaratan

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Mudah	4	31	100%
2	Mudah	3	-	-
3	Cukup Mudah	2	-	-
4	Sulit	1	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>100</b>

## 2. Prosedur

Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,581 berada pada interval nilai 3,82 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban angket kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik  
pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II  
Ruang lingkup : Prosedur

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
----	---------	-------	-----------	---



1	Sangat Mudah	4	31	100%
2	Mudah	3	-	-
3	Cukup Mudah	2	-	-
4	Sulit	1	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>100</b>

### 3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai sebesar 3,484 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban angket kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada table sebagai berikut:

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik  
pada Pengadilan Negeri Wamena kelas II  
Ruang lingkup : Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Cepat	4	31	100%
2	Cepat	3	-	-
3	Cukup Cepat	2	-	-
4	Lambat	1	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>100</b>

### 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 nilai sebesar 3,419 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban angket kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik  
pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II



Ruang lingkup : Biaya/ Tarif

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Murah	4	31	100%
2	Murah	3	-	-
3	Cukup Murah	2	-	-
4	Mahal	1	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>100</b>

### 5. Produk, Spesifikasi, 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. Dari hasil analisis diperoleh nilai sebesar 3,484 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat baik.

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

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik  
pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II  
Ruang lingkup : Produk, Spesifikasi, Pelayanan

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Memuaskan	4	31	98%
2	Memuaskan	3	-	-
3	Cukup Memuaskan	2	-	-
4	Tidak Memuaskan	1	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>100</b>

### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai sebesar 3,548 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori " Sangat

Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban angket kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada table sebagai berikut :

**Tabel 12**  
**Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik**  
**pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II**  
**Ruang lingkup : Kompetensi Pelaksana**

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Mampu	4	31	100%
2	Mampu	3	-	-
3	Kurang Mampu	2	-	-
4	Tidak Mampu	1	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>100</b>

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,548 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori "sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban angket kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 13**  
**Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik**  
**pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II**  
**Ruang lingkup : Perilaku Pelaksana**

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	4	31	100%
2	Baik	3	-	-
3	Cukup Baik	2	-	-
4	Tidak Baik	1	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>100</b>

## 8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil

analisis diperoleh nilai sebesar 3,581 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban angket kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik  
pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II  
Ruang lingkup : Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Memuaskan	4	31	100%
2	Memuaskan	3	-	-
3	Cukup Memuaskan	2	-	-
4	Tidak Memuaskan	1	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>100</b>

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,91 s/d 4,00 kategori “ Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban angket kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada \_able sebagai berikut :

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik  
pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II  
Ruang lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	4	31	100%
2	Baik	3	-	-
3	Cukup Baik	2	-	-
4	Tidak Baik	1	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>31</b>	<b>100</b>

## **B. Survei IKM terhadap Pelayanan Publik pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II secara Kualitatif**

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis dalam angket yang telah disebarakan berdasarkan nomor urut responden. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Wamena Kelas II yang diberikan oleh responden tersebut adalah sebagai berikut :

- Melayani sepenuh hati.

**BAB V**  
**KESIMPULAN, REKOMENDASI**  
**DAN**  
**TINDAK LANJUT ATAS SARAN-SARAN**

**A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Wamena sebesar **89,43** atau berada pada skala **3,58** dan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,548	Sangat Baik	4
2	Prosedur	3,581	Sangat Baik	2
3	Waktu pelayanan	3,484	Sangat Baik	8
4	Biaya/ tarif	3,419	Sangat Baik	9
5	Produk, spesifikasi, pelayanan	3,484	Sangat Baik	7
6	Kompetensi pelaksana	3,548	Sangat Baik	5
7	Perilaku pelaksana	3,548	Sangat Baik	6
8	Sarana dan Prasarana	3,581	Sangat Baik	3
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4,000	Sangat Baik	1

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan Prosedur, serta sarana dan prasarana, Sedangkan 3 (tiga) Unsur terendah berada pada ruang lingkup Biaya Tarif, waktu Pelayanan dan Produk, spesifikasi, pelayanan.

**B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II, hendaknya Meningkatkan pelayanan pada waktu pelayanan pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II, tentang Biaya/tarif agar ditingkatkan sosialisasinya pada masyarakat diwilayah hukum Pengadilan Negeri Wamena Kelas II sehingga masyarakat dapat memahami mengenai Biaya/tarif dalam proses berperkara di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II, dan dapat memenuhi harapan pengguna layanan Pengadilan Negeri Wamena Kelas II.



### **C. Tindak Lanjut Atas Saran-saran**

Sekarang sudah cukup baik dan untuk kedepannya semoga bisa lebih baik lagi.