

**LAPORAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA
PENGADILAN NEGERI WAMENA KELAS II
TRIWULAN III TAHUN 2025**

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 2025**

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

TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2025
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 Rabu, 01 Oktober 2025



Ketua Pengadilan Negeri Wamena,

Hirman Agung Wicaksono, S.H., M.H.
NIP. 19761104 200212 1002

Ketua Tim Survei,

Andreas Saut Mangalan, S.H.
NIP. 19970620 202203 1004

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Sasaran	2
1.3. Rencana Pelaksanaan	2
1.4. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	4
2.1. Metode Survey	4
2.2. Teknik Pengumpulan Data	4
2.3. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat	4
2.4. Teknik Analisis Data	6
BAB III INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	7
3.1. Profil Responden	7
3.1.1. Tingkat Pendidikan Responden.....	7
3.1.2. Jenis Kelamin Responden	7
3.1.3. Pekerjaan Responden	8
3.1.4. Kelompok Usia Responden.....	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Indikator	9
3.2.1. Indikator Persyaratan.....	9
3.2.2. Indikator Prosedur	9
3.2.3. Waktu Pelayanan.....	10
3.2.4. Indikator Biaya / Tarif.....	11
3.2.5. Indeks Produk, Spesifikasi, dan Pelayanan	11
3.2.6. Indeks Kompetensi Pelaksana	12
3.2.7. Indeks Perilaku Pelaksana	13
3.2.8. Indeks Sarana dan Prasarana	13
3.2.9. Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	14
3.3. Survei IKM Terhadap Pelayanan Publik pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II.....	15
BAB IV PENUTUP	18
4.1. Kesimpulan.....	18
4.2. Rekomendasi	18

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. 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 aparaturn 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.

1.2. 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.

1.3. Rencana Pelaksanaan

Pengukuran / survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) Semester II di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II ini dilaksanakan pada bulan Juli 2025 sampai dengan September 2025.

1.4. 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.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan angket yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.
5. Angket yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa angket, jika ditemukan angket yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka angket tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding angket, memasukkan jawaban angket dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Metode Survey

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

2.2. 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.

2.3. 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.

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

2.4. 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
Kategori Mutu Pelayanan

No	Mutu Pelayanan	Nilai	
		Skala 100	Skala 1 - 4
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,1 – 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

Tabel
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
1	Persyaratan
2	Prosedur
3	Waktu pelayanan
4	Biaya/ tarif
5	Produk, spesifikasi, dan pelayanan
6	Kompetensi pelaksana
7	Perilaku pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan

BAB III

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Profil Responden

3.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II mayoritas memiliki latar belakang pendidikan SLTA.

Tabel
Tingkat Pendidikan Responden Menurut Hasil Survei

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Tidak Sekolah	0
2	SD	1
3	SLTP	1
4	SLTA	17
5	Diploma (D1 s/d D4)	1
6	Sarjana (S1)	10
7	Pasca Sarjana(S2/S3)	0
Total		30

3.1.2. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil Survei yang telah diperoleh, rata-rata pengguna layanan satuan kerja pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II mayoritas responden yang menggunakan layanan adalah laki-laki.

Tabel
Jenis Kelamin Responden Menurut Hasil Survei

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki - laki	21
2	Perempuan	9
Total		30

3.1.3. Pekerjaan Responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar 30 responden pengguna layanan di Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II memiliki pekerjaan Pegawai Swasta dan Lainnya.

Tabel
Jenis Pekerjaan Responden Menurut Hasil Survei

No	Pekerjaan Utama	Jumlah
1	PNS	4
2	TNI	0
3	POLRI	0
4	Swasta	21
5	Wirausaha	3
6	Tenaga Kontrak	0
7	Lainnya	2
Total		30

3.1.4. Kelompok Usia Responden

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 29 tahun s/d 39 tahun.

Tabel
Kelompok Usia Responden Menurut Hasil Survei

No	Umur	Jumlah
1	18 – 28	7
2	29 – 39	22
3	40 – 49	1
4	50 - 59	0
5	60 - 69	0
Total		30

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Indikator

3.2.1. Indikator Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil analisis diperoleh rata-rata nilai sebesar 3.567 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 tabel sebagai berikut :

Tabel
Indeks Persyaratan

No	Jawaban	Nilai	Responden	Nilai Interval	Skor
1	Sangat Mudah	4	17	3.26 – 4.00	68
2	Mudah	3	13	2.51 – 3.25	39
3	Cukup Mudah	2	0	1.76 – 2.50	0
4	Sulit	1	0	1.00 – 1.75	0
Total			30	-	107

3.2.2. Indikator Prosedur

Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata nilai sebesar 3.433 berada pada interval nilai 3.26 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
Indeks Prosedur

No	Jawaban	Nilai	Responden	Nilai Interval	Skor
1	Sangat Mudah	4	13	3.26 – 4.00	52
2	Mudah	3	17	2.51 – 3.25	51
3	Cukup Mudah	2	0	1.76 – 2.50	0
4	Sulit	1	0	1.00 – 1.75	0
Total			30	-	103

3.2.3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai sebesar 3.567 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 tabel sebagai berikut :

Tabel
Indeks Pelayanan

No	Jawaban	Nilai	Responden	Nilai Interval	Skor
1	Sangat Mudah	4	17	3.26 – 4.00	68
2	Mudah	3	13	2.51 – 3.25	39
3	Cukup Mudah	2	0	1.76 – 2.50	0
4	Sulit	1	0	1.00 – 1.75	0
Total			30	-	107

3.2.4. Indikator 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 3.700 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
Indeks Biaya / Tarif

No	Jawaban	Nilai	Responden	Nilai Interval	Skor
1	Sangat Mudah	4	21	3.26 – 4.00	84
2	Mudah	3	9	2.51 – 3.25	27
3	Cukup Mudah	2	0	1.76 – 2.50	0
4	Sulit	1	0	1.00 – 1.75	0
Total			30	-	111

3.2.5. Indeks Produk, Spesifikasi, dan 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 3.667 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
Indeks Produk, Spesifikasi, dan Pelayanan

No	Jawaban	Nilai	Responden	Nilai Interval	Skor
1	Sangat Mudah	4	20	3.26 – 4.00	80
2	Mudah	3	10	2.51 – 3.25	30
3	Cukup Mudah	2	0	1.76 – 2.50	0
4	Sulit	1	0	1.00 – 1.75	0
Total			30	-	110

3.2.6. Indeks Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai sebesar 3.700 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 tabel sebagai berikut:

Tabel
Indeks Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Nilai	Responden	Nilai Interval	Skor
1	Sangat Mudah	4	21	3.26 – 4.00	84
2	Mudah	3	9	2.51 – 3.25	27
3	Cukup Mudah	2	0	1.76 – 2.50	0
4	Sulit	1	0	1.00 – 1.75	0
Total			32	-	111

3.2.7. Indeks Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.667 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
Indeks Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Nilai	Responden	Nilai Interval	Skor
1	Sangat Mudah	4	20	3.26 – 4.00	80
2	Mudah	3	10	2.51 – 3.25	30
3	Cukup Mudah	2	0	1.76 – 2.50	0
4	Sulit	1	0	1.00 – 1.75	0
Total			30	-	110

3.2.8. Indeks 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 3.667 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
Indeks Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Nilai	Responden	Nilai Interval	Skor
1	Sangat Mudah	4	20	3.26 – 4.00	80
2	Mudah	3	10	2.51 – 3.25	30
3	Cukup Mudah	2	0	1.76 – 2.50	0
4	Sulit	1	0	1.00 – 1.75	0
Total			30	-	110

3.2.9. Indeks 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 3.26 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 tabel sebagai berikut :

No	Jawaban	Nilai	Responden	Nilai Interval	Skor
1	Sangat Mudah	4	30	3.26 – 4.00	120
2	Mudah	3	0	2.51 – 3.25	0
3	Cukup Mudah	2	0	1.76 – 2.50	0
4	Sulit	1	0	1.00 – 1.75	0
Total			30	-	120

3.3. Survei IKM Terhadap Pelayanan Publik pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II

Angket yang terkumpul dan terisi dengan jumlah 35 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 **3,66** atau dengan Persentase **91,57 %** 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	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
6	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
10	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
11	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31
12	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
13	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
14	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
17	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33

19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
20	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
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	4	36
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
JUMLAH	107	103	107	111	110	111	110	110	120	990
NRR/RL	3,567	3,433	3,567	3,700	3,667	3,700	3,667	3,667	4,000	32,967
NRR TERTIMBANG	0,396	0,381	0,396	0,411	0,407	0,411	0,407	0,407	0,444	3,663
IKM UNIT PELAYANAN										91,57

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)

Tabel
Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Wamena
Kelas II

No	Mutu Pelayanan	Nilai	
		Skala 100	Skala 1 - 4
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,26 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	2,51 – 3,25
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	1,76 – 2,50
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 1,75
Hasil IKM Unit Pelayanan		91,57	A (Sangat Baik)

Selain memberikan output skor Indeks Kepuasan Masyarakat, survei yang dilakukan ini juga menjaring masukan dari responden berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan, tanggung jawab dan meminimalisir kesalahan di Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Wamena sebesar **91,57 %** atau berada pada skala **3,66** dan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

No	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.567	Sangat Baik	8
2	Prosedur	3.433	Sangat Baik	9
3	Waktu pelayanan	3.567	Sangat Baik	7
4	Biaya/ tarif	3.700	Sangat Baik	2
5	Produk, spesifikasi, dan pelayanan	3.667	Sangat Baik	4
6	Kompetensi pelaksana	3.700	Sangat Baik	3
7	Perilaku pelaksana	3.667	Sangat Baik	5
8	Sarana dan Prasarana	3.667	Sangat Baik	6
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 lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Biaya Tarif, Produk, spesifikasi, dan pelayanan dan Kompetensi Pelaksana, Sedangkan 3 (tiga) Unsur terendah berada pada ruang lingkup ,Persyaratan, Prosedur dan Waktu Pelayanan .

4.2. 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 Prosedur, Persyaratan, dan Waktu Pelayanan agar ditingkatkan sosialisasinya pada masyarakat di wilayah hukum Pengadilan Negeri Wamena Kelas II sehingga masyarakat dapat memahami mengenai Prosedur, Persyaratan, dan Waktu Pelayanan dalam proses perkara di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II, dan dapat memenuhi harapan pengguna layanan Pengadilan Negeri Wamena Kelas II.