

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

**TAHUN 2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEI**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

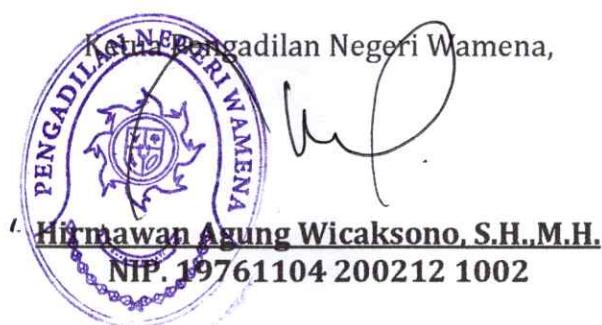
**TRIWULAN IV TAHUN 2025**

**TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA**

**PENGADILAN NEGERI WAMENA KELAS II**

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

disahkan di Wamena  
pada hari Senin, 05 Januari 2026



Ketua Tim Survei,  
  
Andreas Saut Mangalan, S.H.  
NIP. 19970620 202203 1004

## DAFTAR ISI

<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.    Latar Belakang .....	1
1.2.    Tujuan dan Sasaran .....	2
1.3.    Rencana Pelaksanaan .....	2
1.4.    Tahapan Pelaksanaan .....	3
<b>BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>7</b>
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
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>18</b>
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 pelayanan 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 publik 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 publik ialah 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 survey yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Wamena Kelas II melaksanakan survei 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 survei 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 IV di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2025 sampai dengan Desember 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 menyebarluaskan 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 dan prasarana 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 (komputer, 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. Kesembilan ruang lingkup diatas selanjutnya disusun kedalam angket dengan sembilan item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penilaianya 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 S1.

**Tabel**  
**Tingkat Pendidikan Responden Menurut Hasil Survei**

<b>No</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>
1	Tidak Sekolah	0
2	SD	1
3	SLTP	2
4	SLTA	11
5	Diploma (D1 s/d D4)	0
6	Sarjana (S1)	20
7	Pasca Sarjana(S2/S3)	0
<b>Total</b>		<b>34</b>

##### **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**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>
1	Laki - laki	20
2	Perempuan	14
<b>Total</b>		<b>34</b>

### 3.1.3. Pekerjaan Responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar 34 responden pengguna layanan di Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Wamena Kelas II mememiliki pekerjaan Pegawai Swasta.

**Tabel**  
**Jenis Pekerjaan Responden Menurut Hasil Survei**

No	Pekerjaan Utama	Jumlah
1	PNS	4
2	TNI	1
3	POLRI	0
4	Swasta	17
5	Wirausaha	10
6	Tenaga Kontrak	0
7	Lainnya	2
<b>Total</b>		<b>34</b>

### 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	21
3	40 – 49	4
4	50 - 59	2
5	60 - 69	0
<b>Total</b>		<b>34</b>

### **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 3.735 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	25	3.26 – 4.00	100
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
<b>Total</b>		<b>34</b>		-	<b>127</b>

#### **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 3.765 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	26	3.26 – 4.00	104
2	Mudah	3	8	2.51 – 3.25	24
3	Cukup Mudah	2	0	1.76 – 2.50	0
4	Sulit	1	0	1.00 – 1.75	0
<b>Total</b>			<b>34</b>	-	<b>128</b>

### 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 3.588 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	20	3.26 – 4.00	80
2	Mudah	3	14	2.51 – 3.25	42
3	Cukup Mudah	2	0	1.76 – 2.50	0
4	Sulit	1	0	1.00 – 1.75	0
<b>Total</b>			<b>34</b>	-	<b>122</b>

### 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 3.706 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	24	3.26 – 4.00	96
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
<b>Total</b>			<b>34</b>	-	<b>126</b>

### 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 3.706 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	24	3.26 – 4.00	96
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
<b>Total</b>			<b>34</b>	-	<b>126</b>

### 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 3.647 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	22	3.26 – 4.00	88
2	Mudah	3	12	2.51 – 3.25	36
3	Cukup Mudah	2	0	1.76 – 2.50	0
4	Sulit	1	0	1.00 – 1.75	0
<b>Total</b>			<b>34</b>	-	<b>124</b>

### 3.2.7. Indeks Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.706 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilakupelaksana berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban angket kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilakupelaksana disajikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel**  
**Indeks Perilaku Pelaksana**

No	Jawaban	Nilai	Responden	Nilai Interval	Skor
1	Sangat Mudah	4	24	3.26 – 4.00	96
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
<b>Total</b>			<b>34</b>	-	<b>126</b>

### 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 3.794 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	27	3.26 – 4.00	108
2	Mudah	3	7	2.51 – 3.25	21
3	Cukup Mudah	2	0	1.76 – 2.50	0
4	Sulit	1	0	1.00 – 1.75	0
<b>Total</b>		<b>34</b>		-	<b>129</b>

### **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	34	3.26 – 4.00	136
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
<b>Total</b>		<b>34</b>		-	<b>136</b>

### 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 **3,74** atau dengan Persentase **93,46%** 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	4	3	3	3	3	3	3	4	29
2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
7	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
9	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
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	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35

18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
33	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31
34	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
JUMLAH	127	128	122	126	126	124	126	129	136	1144
NRR/RL	3,735	3,765	3,588	3,706	3,706	3,647	3,706	3,794	4,000	33,647
NRR TERTIMBANG	0,415	0,418	0,399	0,412	0,412	0,405	0,412	0,422	0,444	3,739
IKM UNIT PELAYANAN										93,46

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**

<b>No</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Nilai</b>	
		<b>Skala 100</b>	<b>Skala 1 - 4</b>
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		93,46	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 **93,46 %** atau berada pada skala **3,74** dan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

No	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.735	Sangat Baik	4
2	Prosedur	3.765	Sangat Baik	3
3	Waktu pelayanan	3.588	Sangat Baik	9
4	Biaya/ tarif	3.706	Sangat Baik	5
5	Produk, spesifikasi, dan pelayanan	3.706	Sangat Baik	6
6	Kompetensi pelaksana	3.647	Sangat Baik	8
7	Perilaku pelaksana	3.706	Sangat Baik	7
8	Sarana dan Prasarana	3.794	Sangat Baik	2
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 Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan Prasarana dan Prosedur, Sedangkan 3 (tiga) Unsur terendah berada pada Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana.

### **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 diwilayah hukum Pengadilan Negeri Wamena Kelas II sehingga masyarakat dapat memahami mengenai Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana dalam proses berperkara di Pengadilan Negeri Wamena Kelas II, dan dapat memenuhi harapan pengguna layanan Pengadilan Negeri Wamena Kelas II.