

**LAPORAN  
HASIL PELAKSANAAN  
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN I TAHUN 2026  
PADA PENGADILAN NEGERI NUNUKAN KELAS II**



**PENGADILAN NEGERI NUNUKAN KELAS II  
NUNUKAN  
MARET 2026**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEI  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN I TAHUN 2026  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA  
PENGADILAN NEGERI NUNUKAN 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 Nunukan  
pada hari Rabu, 1 April 2026

Wakil Ketua Pengadilan Negeri Nunukan,



**DEWANTORO, S.H., M.H.**  
**NIP.19840304 200704 1 001**

Ketua Tim Survei,



**SUPRIYANTO, S.H.**  
**NIP.19730714 199403 1 002**



48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
66	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
73	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
88	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
97	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34

98	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
101	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
102	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
109	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
111	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
<b>JUMLAH</b>	<b>511</b>	<b>503</b>	<b>509</b>	<b>511</b>	<b>512</b>	<b>512</b>	<b>516</b>	<b>514</b>	<b>516</b>	
<b>NR/RL</b>	<b>3.96</b>	<b>3.90</b>	<b>3.95</b>	<b>3.96</b>	<b>3.97</b>	<b>3.97</b>	<b>4.00</b>	<b>3.98</b>	<b>4.00</b>	<b>3.97</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>99,14</b>

## DAFTAR ISI

	<i>halaman</i>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan .....	2
<b>BAB II METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	4
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat .....	4
D. Teknik Analisis Data .....	6
<b>BAB III PROFIL RESPONDEN</b> .....	7
A. Umur .....	7
B. Jenis Kelamin .....	7
C. Pendidikan Terakhir .....	8
D. Pekerjaan Utama .....	8
<b>BAB IV HASIL SURVEI</b> .....	9
A. Survei IKM terhadap Pelayanan Publik pada Pengadilan Negeri Nunukan secara Kuantitatif .....	9
B. Survei IKM terhadap Pelayanan Publik pada Pengadilan Negeri Nunukan secara Kualitatif .....	19
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	20
A. Kesimpulan .....	20
B. Rekomendasi .....	20
C. Tindak Lanjut Atas Saran-saran .....	20

# 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 publik non profit. Pelayanan publik 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 survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan

karateristik yang berbeda, maka survey kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Nunukan 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 Nunukan 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 Nunukan Kelas II.
2. Mendorong penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Nunukan Kelas II.
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Nunukan Kelas II.

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran / survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Nunukan Kelas II ini dilaksanakan pada bulan April 2022 sampai dengan bulan Maret 2026.

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

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

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random;
2. Tim survei dilakukan secara elektronik melalui aplikasi sisuper, 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 melakukan survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.;
4. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif yang penghitungan indeks nya sudah secara otomatis termuat dalam aplikasi siSuper;

## BAB II METODOLOGI PENELITIAN

### A. Metode Survei

Survei indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Nunukan 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 Nunukan Kelas II, antara lain masyarakat pencari keadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Imigrasi, Advokat dan lain-lain. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan 129 orang yang diambil dengan teknik *simple random sampling* dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Jumlah sampel minimal} = (\text{jumlah item pertanyaan} \times 4) + 4$$

### B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan Responden yang menjawab pertanyaan secara elektronik pada aplikasi sisuper 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 elektronik tersebut terdiri dari 9 (sembilan) indikator 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/indikator 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).

#### D. Teknik Analisis data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Nunukan Kelas II ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup di atas selanjutnya disusun kedalam pertanyaan elektronik 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 Nunukan Kelas II ditentukan sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**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	3,06 – 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,60

### 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	29	22.48%
2	29 – 39	39	30.23%
3	40 – 49	30	23.26%
4	50 - 59	20	15.50%
5	60 - 69	11	8.53%
Jumlah		129	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun Sebanyak 39 (30.23%).

#### 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	81	63%
2	Perempuan	48	37%
Jumlah		129	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 81 orang (63 %).

### 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	22	17.05%
3	SLTP	14	10.85%
4	SLTA	55	42.64%
5	Diploma	1	0.78%
6	Sarjana	32	24.81%
7	Pasca Sarjana	5	3.88%
Jumlah		129	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 55 orang (42.64%).

### 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	18	14%
2	TNI/ POLRI	15	12%
4	Swasta	11	9%
5	Wirausaha	7	5%
6	Tenaga Kontrak	0	0%
8	Lainnya	78	60%
Jumlah		129	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan Lainnya sebanyak 78 orang (60 %).

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

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

Responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat melalui aplikasi siSuper dengan jumlah 129 (Seratus Dua Puluh Sembilan). Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Nunukan Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Nunukan Kelas II Berada Pada Indeks **3,97** atau dengan Persentase **99.14%** berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 88,31 s/d 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Nunukan Kelas II yang hendak kita capai sebesar 90 % ternyata hasil tersebut melampaui sasaran yang hendak kita capai. Adapun analisis data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Nunukan 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	4	4	4	4	4	4	4	4	36
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	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
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	4	36
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
66	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
73	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
88	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

93	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
97	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
98	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
101	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
102	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
109	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
111	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
<b>JUMLAH</b>	<b>511</b>	<b>503</b>	<b>509</b>	<b>511</b>	<b>512</b>	<b>512</b>	<b>516</b>	<b>514</b>	<b>516</b>	
<b>NRR/RL</b>	<b>3.96</b>	<b>3.90</b>	<b>3.95</b>	<b>3.96</b>	<b>3.97</b>	<b>3.97</b>	<b>4.00</b>	<b>3.98</b>	<b>4.00</b>	<b>3.97</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>99,14</b>

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)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,60
Hasil IKM Unit Pelayanan Kategori		100,00	A (Sangat Baik)

Tabel 6

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

No	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,96	Sangat Baik	6
2	Prosedur	3,90	Sangat Baik	9
3	Waktu pelayanan	3,95	Sangat Baik	8
4	Biaya / tarif	3,96	Sangat Baik	7
5	Produk, spesifikasi, pelayanan	3,97	Sangat Baik	4
6	Kompetensi pelaksana	3,97	Sangat Baik	5
7	Perilaku pelaksana	4,00	Sangat Baik	1
8	Sarana dan Prasarana	3,98	Sangat Baik	3
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4,00	Sangat Baik	2

## 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 3.96 berada pada interval skor 3,53 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 7  
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik  
pada Pengadilan Negeri Nunukan Kelas II  
Ruang lingkup : Persyaratan

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Mudah	4	124	96%
2	Mudah	3	5	4%
3	Cukup Mudah	2	-	-
4	Sulit	1	-	-
Jumlah			129	100

## 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata nilai sebesar 3.90 berada pada interval nilai 3,53 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 Nunukan Kelas II  
Ruang lingkup : Prosedur

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Mudah	4	116	90%
2	Mudah	3	13	10%
3	Cukup Mudah	2	-	-
4	Sulit	1	-	-
Jumlah			129	100

### 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 3,95 berada pada interval skor 3,53 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 Nunukan kelas II  
Ruang lingkup : Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Cepat	4	122	95%
2	Cepat	3	7	5%
3	Cukup Cepat	2	-	-
4	Lambat	1	-	-
Jumlah			129	100

### 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 3,96 berada pada interval skor 3,53 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 Nunukan Kelas II  
Ruang lingkup : Biaya/ Tarif

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Murah	4	124	96%
2	Murah	3	5	4%
3	Cukup Murah	2	-	-
4	Mahal	1	-	-
Jumlah			129	100

## 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 3,97 berada pada interval skor 3,53 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 Nunukan Kelas II  
Ruang lingkup : Produk, Spesifikasi, Pelayanan

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Memuaskan	4	125	97%
2	Memuaskan	3	4	3%
3	Cukup Memuaskan	2	-	-
4	Tidak Memuaskan	1	-	-
Jumlah			129	100

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,53 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 Nunukan Kelas II  
Ruang lingkup : Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Mampu	4	125	97%
2	Mampu	3	4	3%
3	Kurang Mampu	2	-	-
4	Tidak Mampu	1	-	-
Jumlah			129	100

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.98 berada pada interval skor 3,53 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 Nunukan Kelas II  
Ruang lingkup : Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	4	129	100%
2	Baik	3	-	-
3	Cukup Baik	2	-	-
4	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			129	100

## 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 3,98 berada pada interval skor 3,53 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 Nunukan Kelas II  
Ruang lingkup : Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Memuaskan	4	127	98%
2	Memuaskan	3	2	2%
3	Cukup Memuaskan	2	-	-
4	Tidak Memuaskan	1	-	-
Jumlah			129	100

## 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 4.00 berada pada interval skor 3,53 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 table sebagai berikut :

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

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	4	129	100%
2	Baik	3	-	-
3	Cukup Baik	2	-	-
4	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			129	100

### B. Survei IKM terhadap Pelayanan Publik pada Pengadilan Negeri Nunukan 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 Nunukan Kelas II yang diberikan oleh responden tersebut adalah sebagai berikut :

No. Resp	Saran – saran
30.	Pelayanan Baik dan ramah
65.	pelayanan di ptsp baik dan ramah, untuk posbakum agar pemohon yang telah selesai konsul diberikan brosur persyaratan prihal permohonan yang akan di ajukan sebagai acuan pemohon mempersiapkan dokumen yang diperlukan.
90.	Terimakasih untuk petugas PTSP telah memberikan layanan terbaik
92.	Pelayanan mudah dengan harga terjangkau, terimakasih
98.	pelayanan baik, tingkatkan
121.	baik.

**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 Nunukan sebesar 99,14% atau berada pada skala 3,97 dan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,96	Sangat Baik	6
2	Prosedur	3,90	Sangat Baik	9
3	Waktu pelayanan	3,95	Sangat Baik	8
4	Biaya / tarif	3,96	Sangat Baik	7
5	Produk, spesifikasi, pelayanan	3,97	Sangat Baik	4
6	Kompetensi pelaksana	3,97	Sangat Baik	5
7	Perilaku pelaksana	4,00	Sangat Baik	1
8	Sarana dan Prasarana	3,98	Sangat Baik	3
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4,00	Sangat Baik	2

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Nunukan Kelas II, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden dimana semuanya berada pada ruang lingkup tertinggi adalah perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan berada pada indeks 4.00 dan yang terendah adalah prosedur dengan indeks 3.90 Kemudian Waktu Pelayanan 3.95, Dimana jumlah responden survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Nunukan berjumlah 129 (Seratus Dua Puluh Sembilan) responden.

**B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Nunukan Kelas II, hendaknya Meningkatkan Pelayanan kepada pengguna jasa layanan Pengadilan terutama pada Prosedur dan Biaya/Tarif.

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

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