LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2023

DISUSUN OLEH
TIM SURVEI

TRIWULAN III TAHUN 2023
Periode Juli-September 2023

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN

DI PENGADILAN TINGGI MANADO

Triwulan IIII Tahun 2023

Periode Juli-September 2023

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Manado

Pada Hari Senin, 9 Oktober 2023

KETUA PENGADILAN TINGGI MANADO,

ASLI GINTING, SH. MH.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas berkat dan karunia-Nya, Pengadilan Tinggi Manado dapat melaksanakan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2023, untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Pengadilan Tinggi Manado.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di berbagai sektor layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar yang dirasakan tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui antara lain dari jumlah pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media atau langsung ke unit pelayanan, baik terkait dengan sistem dan prosedur masih rumit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten yang tidak menjamin kepastian (hukum,waktu dan biaya) serta masih adanya praktek biaya yang tidak sah. Hal ini perlu untuk dilakukan penilaian pelayanan publik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan .

Hasil survey ini akan dijadikan bahan evaluasi untuk peningkatan mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah agar ke depannya Pengadilan Tinggi Manado menjadi Pengadilan yang bermartabat dan terhormat di mata masyarakat.

Lahirnya Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Komisi Informasi Nomor : 01 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Ketua Mahkamah Agung R.I Nomor : 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tetang Standar Pelayanan Pengadilan, mengisyaratkan akan pentingya pelayanan yang maksimal dari berbagai aspek kepada masyarakat.

Seiring dengan itu Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan

umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana aparatur pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Secara umum Mahkamah Agung R.I dan badan peradilan yang ada dibawahnya terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik agar masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan di Pengadilan. Pengadilan Tinggi Manado merupakan salah satu Satuan Kerja di bawah Mahkamah Agung R.I terus berbenah untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik, diantaranya menyediakan ruang informasi dan pengaduan yang representatif agar masyarakat memiliki akses yang mudah untuk memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan (pengaduan) terhadap pelayanan dan sikap/tingkah laku aparatur di Pengadilan Tinggi Manado.

Untuk mengukur seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Manado dilakukan survey terhadap masyarakat yang datang ke Pengadilan Tinggi Manado. Survey ini dilakukan untuk dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan agar pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Manado lebih maksimal.

Manado, 9 Oktober 2023

Ketua Tim Survei

Marten Teny Pietersz, S.Sos., SH., MH.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar i
Daftar Isi iii

Bab I Pendahuluan..... 6
A. Latar Belakang..... 6
B. Tujuan dan Sasaran 7
C. Metode Survei..... 7
D. Jadwal SKM 8

Bab II Analisis 9
A. Persiapan Survei 9
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data...10

Bab III Profil Responden 13

Bab IV. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat..... 17

Bab V. Penutup 24
A. Kesimpulan..... 24
B. Rekomendasi 25

Lampiran :
1). Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi adalah sebuah program yang disuarakan masyarakat sebagai sebuah keingiinan dari masyarakat. Keinginan dari masyarakat yang menuntut adanya perubahanan paradigma birokrasi Indonesia menjadi birokrasi yang lebih bersih dan melayani. Perubahan paradigma ini merupakan tuntutan yang wajar jika kita pahami filosofi birokrasi itu sendiri karena birokrasi adalah sebuah sistem yang mengatur bagaimana pelayanan terhadap masyarakat di laksanakan oleh para birokrat yang sebagian besar adalah aparatur negara baik sebagai Aparat Sipil Negara maupun pejabat negara lainnya. Untuk itulah Pemerintah melakukan Reformasi Birokrasi yang merupakan sebuah program dengan menitik beratkan pada fungsi pelayanan yang maksimal.

Mahkamah Agung sebagai sebuah lembaga pemerintahan pemegang kekuasaan yudikatif di negara Republik Indonesia merupakan institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik dalam bidang peradilan. Tuntutan dan tanggung jawab akan layanan masyarakat yang lebih baik adalah hal pokok yang harus dicapai dan diperbaiki oleh Mahkamah Agung dan Lembaga-Lembaga Peradilan dibawahnya. Hal ini sangatlah urgen jika dikaitkan dengan Visi Mahkamah Agung yaitu Terwujudnya Badan Peradilan yang Agung. Badan Peradilan yang Agung tidak mungkin terwujud tanpa adanya kualitas pelayanan masyarakat yang lebih baik.

Untuk mewujudkan itu semua Mahkamah Agung Republik Indonesia telah menerbitkan cetak biru Mahkamah Agung dan Road Map Mahkamah Agung Republik Indonesia yang di dalamnya menjelaskan secara terperinci untuk mencapai visi Mahkamah agung Republik Indonesia sampai dengan 2036 yaitu Terwujudnya Badan Peradilan yang Agung". Untuk mewujudkan visi tersebut maka wilayah bebas korupsi, kolusi, Nepotisme serta adanya wilayah birokrasi bersih dan melayani adalah syarat utama dan mutlak wajib dipenuhi Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Pengadilan Tinggi Manado sebagai lembaga dibawah Mahkamah Agung sudah barang tentu juga harus meningkatkan kualitas Pelayanannya apalagi jika dikaitkan dengan Visi Pengadilan Tinggi Manado yaitu "Terwujudnya Pengadilan Tinggi Sulawesi Tengah yang Agung".

Pengadilan Tinggi Manado sebagai Badan Peradilan tingkat banding haruslah mampu memberikan pelayanan prima guna mencapai

keagungannya. Evaluasi dan perbaikan periodik sangat diperlukan guna perbaikan pelayanan tersebut.

Untuk mendapat acuan yang lebih terukur Pengadilan Tinggi Manado harus melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Pengadilan Tinggi secara berkala, ilmiah dan bertanggung jawab. Inilah yang kemudian dijadikan acuan dalam mengevaluasi pelayanan dan perbaikan ke depan.

Seiring dengan hal itu Pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei ini haruslah dilakukan dengan baik oleh Pengadilan Tinggi Manado guna memperbaiki dan meningkatkan pelayanan masyarakatnya secara berkala.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Manado. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat pencapaian pelayanan masyarakat Pengadilan Tinggi Manado.
2. Memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat Pengadilan Tinggi Manado.
3. Mencari inovasi baru dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat Pengadilan Tinggi Manado.
4. Memberikan ruang kepada masyarakat untuk memberikan masukan bagi pengembangan Pengadilan Tinggi Manado.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Tinggi Manado dilaksanakan setiap Triwulan sekali.

D. Jadwal SKM

Periode pelaksanaan SKM terhadap pelayanan masyarakat pada Pengadilan Tinggi Manado dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana
   a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat.
   b. Penyusunan dilakukan dengan bekerjasama dengan anggota-anggota survei, maka anggota tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan kerjasama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh Pengadilan Tinggi Manado sebagai independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.
2. Penyiapan Bahan Survei
   a. Kuesioner

   Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun semua layanan yang ada di Pengadilan Tinggi Manado.

   b. Bagian Kuesioner

   Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

   1) Bagian Pertama

   Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

   2) Bagian Kedua

   Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

   3) Bagian Ketiga

   Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan

dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3) baik, diberi nilai 3;
4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Kategori Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan	Skala 100	Skala 1-4
A (Sangat Baik)	88,31 - 100	3,5324 – 4
B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
C (Kurang Baik)	65 – 76,60	2,60 – 3,064
D (Tidak Baik)	25 – 64,99	1 – 2,5996

TABLE A. Kategori Mutu Pelayanan

BAB III
PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh data pengguna layanan sebanyak 38 Reponden dimana yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang dan perempuan 5 orang

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentasi (%)
Laki-laki	33	87
Perempuan	5	13

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

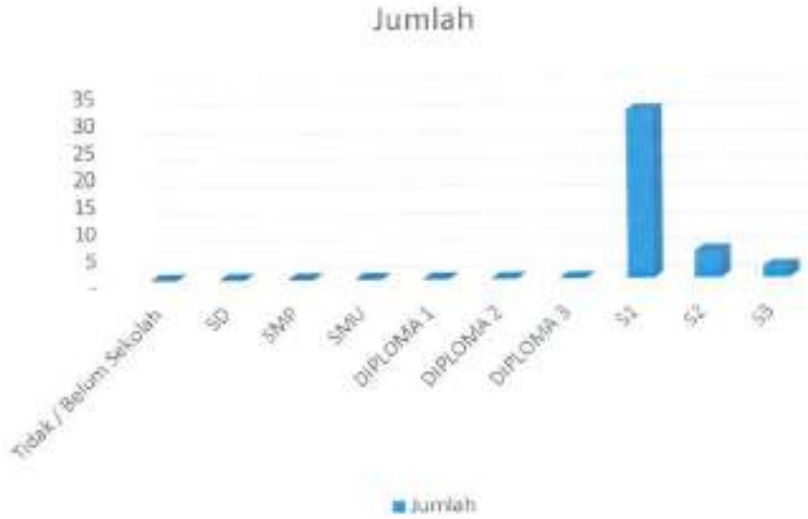
Grafik 1. Jenis Kelamin Responden

2. Tingkat Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Satuan Kerja pada pengadilan mayoritas memiliki latar Belakang Pendidikan Sarjana (S1) yaitu sebesar 82%.

Jenis Pendidikan	Jumlah	Persentasi (%)
Tidak / Belum Sekolah	0	0
SD	0	0
SMP	0	0
SMU	0	0
DIPLOMA 1	0	0
DIPLOMA 2	0	0
DIPLOMA 3	0	0
S1	31	82
S2	5	13
S3	2	5

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Responden



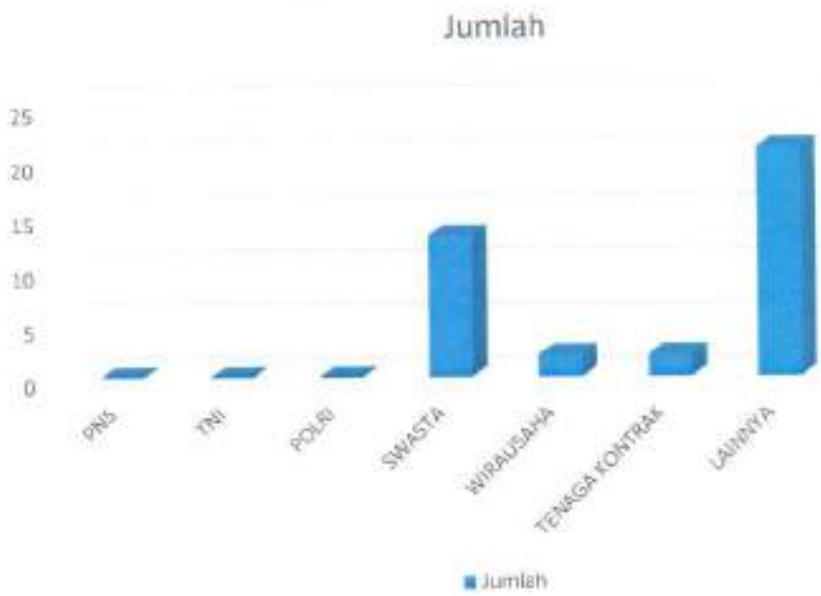
Grafik 2. Tingkat Pendidikan Responden

3. Jenis Pekerjaan responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar 55% responden pengguna layanan Satuan Kerja pada per gadilan memiliki pekerjaan Lainnya.

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentasi (%)
PNS	0	0
TNI	0	0
POLRI	0	0
SWASTA	13	34
WIRAUSAHA	2	5
TENAGA KONTRAK	2	5
LAINNYA	21	55
TOTAL	38	100

Tabel 3. Jenis Pekerjaan Responden



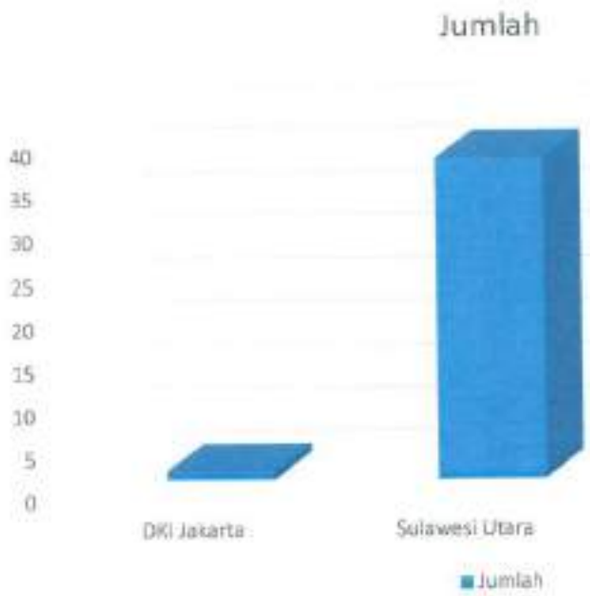
Grafik 3. Jenis Pekerjaan Responden

4. Domisili Responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar 97% responden pengguna layanan Satuan Kerja berdomisi di Sulawesi Utara.

Domisili	Jumlah	Persentasi (%)
DKI Jakarta	1	3
Sulawesi Utara	37	97
TOTAL	38	100

Tabel 4. Domisili Responden



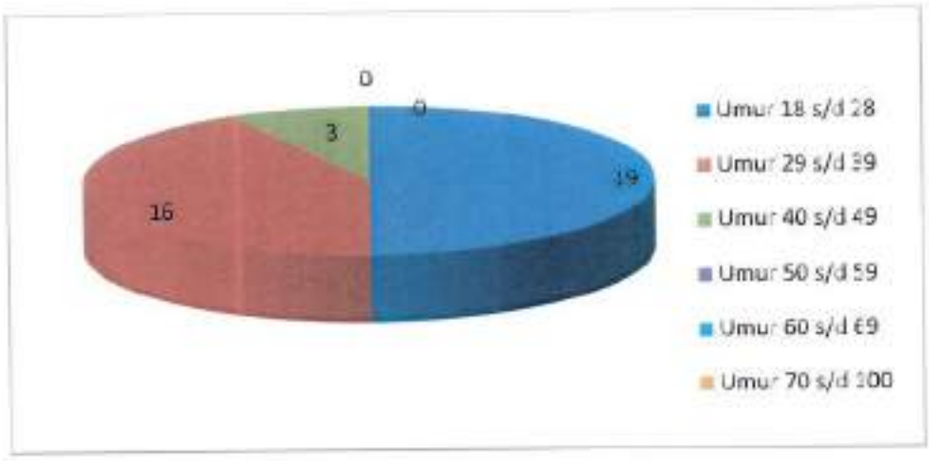
Grafik 4. Domisili Responden

5. Kelompok usia responden

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Tinggi Manado berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 18 s/d 28 tahun dengan prosentase sebesar 50%.

Usia	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	19	50
29 - 39 Th	16	42
40 - 49 Th	3	8
50 - 59 Th	0	0
60 - 69 Th	0	0
70 - 100 Th	0	0
Total	38	100

Tabel 5. Usia responden



Grafik 5. Usia responden

BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tinggi Manado dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Tinggi Manado berada pada rerata sebesar 3,664 atau dengan skala 100 adalah sebesar 91,59% berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada intervel 81,26 – 100).

Hal ini mengindikasikan telah terjadi kenaikan mutu pelayanan secara signifikan sesuai yang dirancangkan pada sasaran mutu dan kebijakan mutu yang telah ditetapkan di Pengadilan Tinggi Manado. Hasil IKM tersebut terdiri dari sembilan ruang lingkup dan analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

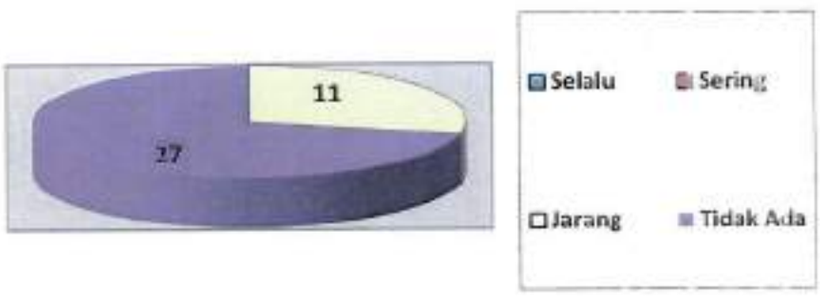
1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,711 berada pada interval 3.31 s/d 4 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Jumlah (Orang)	% (Persen)
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	11	29
Sangat sesuai	27	71
Total	38	100

Tabel 6. Indeks pada Ruang Lingkup : Persyaratan



Grafik 6. Indeks pada Ruang Lingkup : Persyaratan

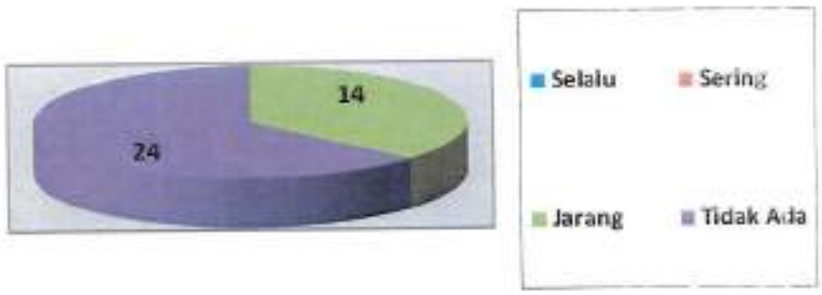
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk permintaan informasi dan pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,632 berada pada interval skor 3.75 s/d 4 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Jumlah (Orang)	% (Persen)
Tidak mudah	0	0
Kurang mudah	0	0
Mudah	14	37
Sangat mudah	24	63
Total	38	100

Tabel 7. Indeks pada indikator Penyalahgunaan Jabatan



Grafik 7. Indeks pada indikator Penyalahgunaan Jabatan

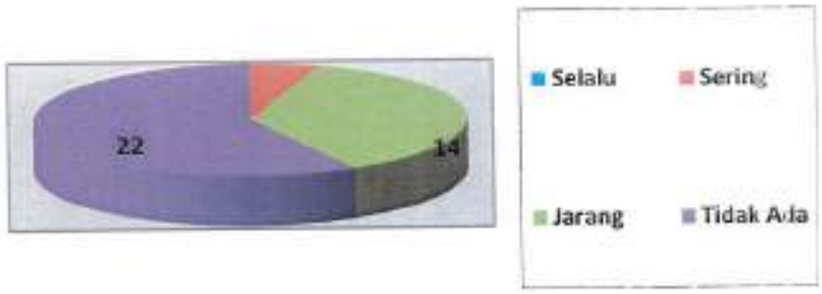
3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,526 berada pada interval skor 3.31 s/d 4 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Jumlah (Orang)	% (Persen)
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	2	5
Cepat	14	37
Sangat cepat	22	58
Total	38	100

Tabel 8. Indeks pada Ruang Lingkup Waktu Pelayanan



Grafik 8. Indeks pada Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

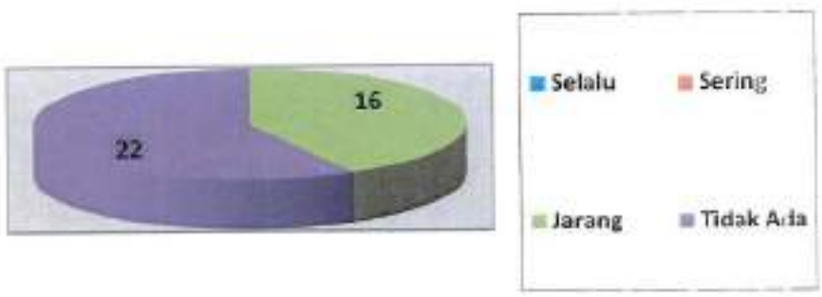
4. Biaya/Tarif

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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,579 berada pada interval skor 3.31 s/d 4 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas Pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Jumlah (Orang)	% (Persen)
Sangat mahal	0	0
Cukup mahal	0	0
Murah	16	42
Gratis	22	58
Total	38	100

Tabel 9. Indeks pada Ruang lingkup Biaya/Tarif



Grafik 9. Indeks pada Ruang lingkup Biaya/Tarif

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

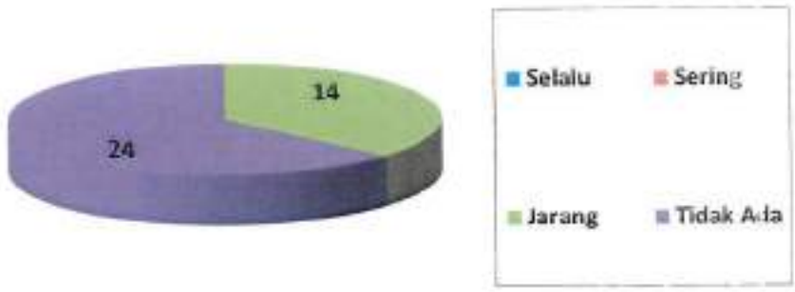
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,632 berada pada

interval skor 3.31 s/d 4 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada table berikut ini :

Jawaban	Jumlah (Orang)	% (Persen)
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	0	0
Sesuai	14	37
Sangat sesuai	24	63
Total	38	100

Tabel 10. Indeks pada Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Grafik 10. Indeks pada Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

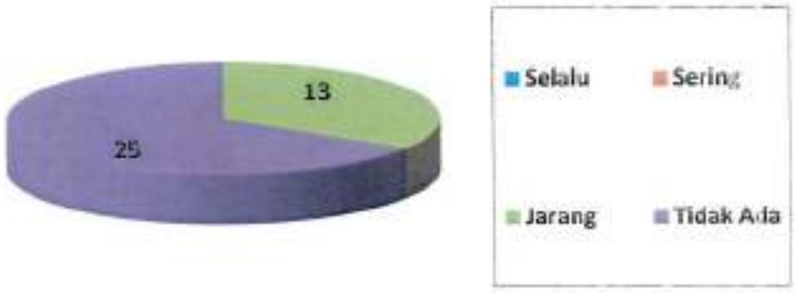
6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,658 berada pada interval skor 3.31 s/d 4 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Jumlah (Orang)	% (Persen)
Tidak kompeten	0	0
Kurang Kompeten	0	0
Kompeten	13	34
Sangat kompeten	25	66
Total	38	100

Tabel 11. Indeks pada Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



Grafik 11. Indeks pada Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

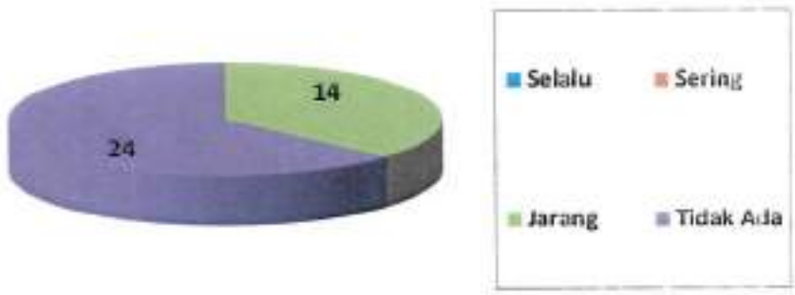
7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,632 berada pada interval skor 3.31 s/d 4 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Jumlah (Orang)	% (Person)
Tidak sopan dan ramah	0	0
Kurang sopan dan ramah	0	0
Sopan dan ramah	14	37
Sangat sopan dan ramah	24	63
Total	38	100

Tabel 12. Indeks pada Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana



Grafik 12. Indeks pada Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

8. Sarana dan Prasarana

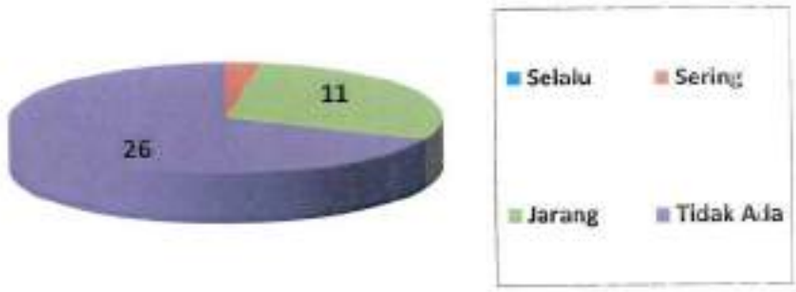
Sarana dan Prasarana adalah Media yang digunakan atau menjadi tempat maupun penunjang pelaksana layanan. Dari hasil analisis diperoleh Nilai skor adalah sebesar 3,658 berada pada interval skor 3.727 s/d 4 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan

Prasarana berada pada katagori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasaan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Jumlah (Orang)	% (Persen)
Buruk	0	0
Cukup	1	3
Baik	11	29
Sangat baik	26	68
Total	38	100

Tabel 13. Indeks pada Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana



Grafik 13. Indeks pada Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

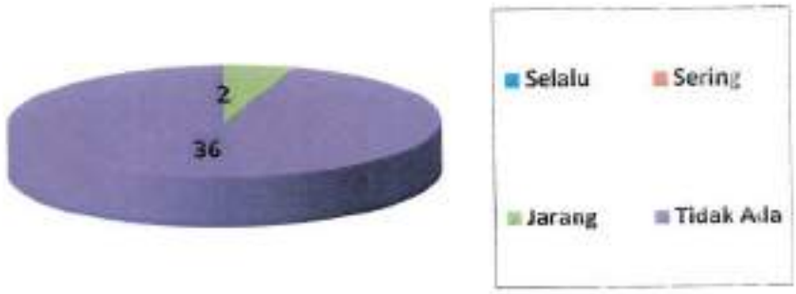
9. Penanganan Pengaduan

Penangan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor adalah sebesar 3,947 berada pada interval skor 4 s/d 4 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada katagori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasaan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Jawaban	Jumlah (Orang)	% (Persen)
Tidak ada	0	0
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi kurang maksimal	2	5
Dikelola dengan baik	36	95
Total	38	100

Tabel 14. Indeks pada Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan



Grafik 14. Indeks pada Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis terhadap data survei yang dilakukan, disimpulkan :

1. Secara umum pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Manado sangat baik, hal tersebut terlihat dari hasil survei Triwulan III Tahun 2023 dengan Nilai IKM = 3,664 / 91,59 % (Sangat Baik).
2. Berdasarkan hasil survei dan analisis data survei, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap masing-masing unsur layanan di Pengadilan Tinggi Manado Triwulan III Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

No Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3,71	2
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,63	7
3	Waktu Penyelesaian	3,53	9
4	Biaya/Tarif	3,58	8
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,63	6
6	Kompetensi pelaksana	3,66	3
7	Perilaku pelaksana	3,63	5
8	Sarana dan Prasarana	3,66	4
9	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	**3,95**	**1**

Tabel 15. Nilai rata-rata Unsur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Manado

B. Rekomendasi

Sebagai tindak lanjut kategori 3 (tiga) terendah yaitu: **Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, dan Produk spesifikasi jenis pelayanan** maka perlu menampilkan standar layanan pada Website serta mensosialisasikan kembali standar layanan dan SOP pelayanan PTSP kepada seluruh petugas PTSP Pengadilan Tinggi Manado.

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN TINGGI MANADO
Jl. Prof. Dr. Mr. Raden Soelaiman Efendi Koesoemah Atmadja, Kima Atas, Kec. Mapanget
Sulawesi Utara
https://www.pt-manado.go.id/

==========

PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Periode 1 Juli 2023 sampai 30 September 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,66 / 91,59%

Jumlah	38 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 33	
	PEREMPUAN : 5	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	Diploma 2 : 0
	SD : 0	Diploma 3 : 0
	SMP : 0	S1 : 31
	SMU : 0	S2 : 5
	Diploma 1 : 0	S3 : 2
Pekerjaan	PNS : 0	SWASTA : 13
	TNI : 0	WIRAUSAHA : 2
	POLRI : 0	TENAGA KONTRAK : 2
	LAINNYA : 21	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 3,526
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ? 3,579
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? 3,632

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :
Sebagai tindak lanjut kategori 3 (tiga) terendah yaitu: Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, dan Produk spesifikasi jenis pelayanan maka perlu menampilkan standar layanan pada Website serta mensosialisasikan kembali standar layanan dan SOP pelayanan PTSP kepada seluruh petugas PTSP Pengadilan Tinggi Manado.

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

12 Oktober 2023
Ketua Pengadilan Tinggi