LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI FAKFAK KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

PERIODE

1 Juli 2026 sampai dengan 30 September 2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI FAKFAK KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Fakfak
Pada Hari Rabu, 30 September 2026

Sekretaris,

Yurice J.C. Rembet, S.T.
NIP. 19870712 201101 2 022

Ketua Tim Survey,

Rangga Rio Admi, S.H.
NIP. 19921002 202203 1 006

Wakil Ketua Pengadilan Negeri Fakfak,

PENGADILAN NEGERI FAKFAK

Eliyas Eko Setyo, S.H., M.H.
NIP. 19840201 201101 1 010

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II mengadakan Survey ini. Survey ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survey ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan Survey dan laporan Survey ini, masih perlu perbaikan- perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Fakfak, 30 September 2026

Tim Survey

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PEGESAHAN ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR vii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan dan Sasaran 2

C. Recana Kerja Pelaksanaan 2

D. Tahapan Pelaksanaan 2

BAB II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survey 4

B. Teknik Pengumpulan Data 4

C. Variabel Pengukuran Skm 4

D. Teknik Analisis Data 6

BAB III. PROFIL RESPONDEN

A. Umur 7

B. Jenis Kelamin 7

C. Pendidikan Terakhir 7

D. Pekerjaan Utama 8

BAB IV. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARATAKAT

A. Persyaratan 10

B. Prosedur 11

C. Waktu Pelayanan 12

D. Biaya/Tarif 13
E. Produk Spesifikasi Jenis Layanan 14
F. Kompetensi Pelaksana 15
G. Perilaku Pelaksana 16
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 17
I. Sarana dan Prasarana 18
J. Indeks Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Fakfak 19

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpuan 20
B. Rekomendasi 21
C. Rujukan 21

LAMPIRAN-LAMPIRAN 22

DAFTAR TABEL

No. Tabel		*Halaman*
1.	Kategori Mutu Pelayanan	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	7
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negei Fakfak Kelas II	9
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Persyaratan	10
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur	11
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	12
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	15
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	18
16.	Indeks Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Fakfak	19

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar *Halaman*

1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Persyaratan 10
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur 11
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan 12
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif 13
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan 14
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana 15
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana 16
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 17
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana 18
10. Grafik Nilai Indeks Survey Kepuasan Masyarakat 19

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik 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 Fakfak Kelas II melaksanakan Survey kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain itu, dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksanaan Survey tersebut dibantu dengan menggunakan aplikasi yang sudah disiapkan oleh Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum yaitu Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (siSUPER).

B. Tujuan dan Sasaran

Survey kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II.

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survey indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II ini dilaksanakan pada Bulan Juli s/d September Tahun 2026.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survey indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II, antara lain:

1. Tim Survey menentukan metode Survey, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim Survey membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim Survey mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan Survey.
4. Tim Survey melakukan Survey sesuai jadwal.
5. Tim Survey menjelaskan kepada para pengisi Survey tentang tatacara pengisian Survey dan tujuan Survey.

6. Penghimpunan data Survey setelah diisi oleh penguna layanan menggunakan aplikasi siSUPER.
7. Tim Survey melakukan analisis data secara berkala.
8. Tim Survey mengkoding kuesioner, memeriksa jawaban kuesioner dan melaporkan secara berkala kepada Top Management.
9. Tim Survey menyajikan hasil analisis dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II
METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survey

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survey indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1 - 4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Usia	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	18 – 28 Tahun	8	26.67
2	29 – 39 Tahun	7	23.33
3	40 – 49 Tahun	8	26.67
4	50 – 59 Tahun	6	20.00
5	60 – 69 Tahun	1	3.33
Total		**30**	**100,00**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas, mayoritas responden menurut karakterisik umur kategori usia 18 – 28 Tahun dan usia 50 – 59 Tahun Berjumlah 8 orang (**26.67%**).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	Laki-Laki	17	56.67
2	Perempuan	13	43.33
Total		**30**	**100,00**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas, mayoritas responden Survey kepuasan masyarakat berjenis kelamin Laki-laki sebanyak **17** orang (**56.67%**).

C. Pendidikan terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	% (Persen)
1	SD	0	0.00
2	SMP	1	3.33

3	SMU	13	43.33
4	Diploma 1	1	3.33
5	Diploma 2	0	0.00
6	Diploma 3	0	0.00
7	S1	11	36.67
8	S2	4	13.33
9	S3	0	0.00
10	Tidak/Belum Sekolah	0	0.00
Total		**30**	**100,00**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas, mayoritas responden Survey kepuasan masyarakat berpendidikan terakhir adalah SMU yaitu sebanyak **13** responden (**43.33%**).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	% (Persen)
1	ASN (PNS/PPPK)	14	46.67
2	TNI	1	3.33
3	POLRI	0	0.00
4	SWASTA	8	26.67
5	WIRAUSAHA	0	0.00
6	TENAGA KONTRAK	0	0.00
7	LAINNYA	7	23.33
Total		**30**	**100,00**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas, mayoritas pekerjaan responden Survey kepuasan masyarakat adalah sebanyak 14 responden (**46.67%**) yang memilih ASN (PNS/PPPK) dari pilihan yang ada.

BAB IV
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Pengisian Survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (siSUPER) sejumlah 30 Responden. Berdasarkan Survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II sebesar **3,72 / 93,06%** berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (pada interval **88,31 – 100,00 / 3,5324 – 4,00**).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	**3.933**	Sangat Baik	**3**
2	Prosedur	**3.300**	Baik	**9**
3	Waktu Pelayanan	**3.867**	Sangat Baik	**5**
4	Biaya/Tarif	**3.367**	Baik	**8**
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3.933**	Sangat Baik	**2**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.467**	Baik	**7**
7	Perilaku Pelaksana	**3.900**	Sangat Baik	**4**
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	**3.733**	Sangat Baik	**6**
9	Sarana dan Prasarana	**4.000**	Sangat Baik	**1**

A. Persyaratan

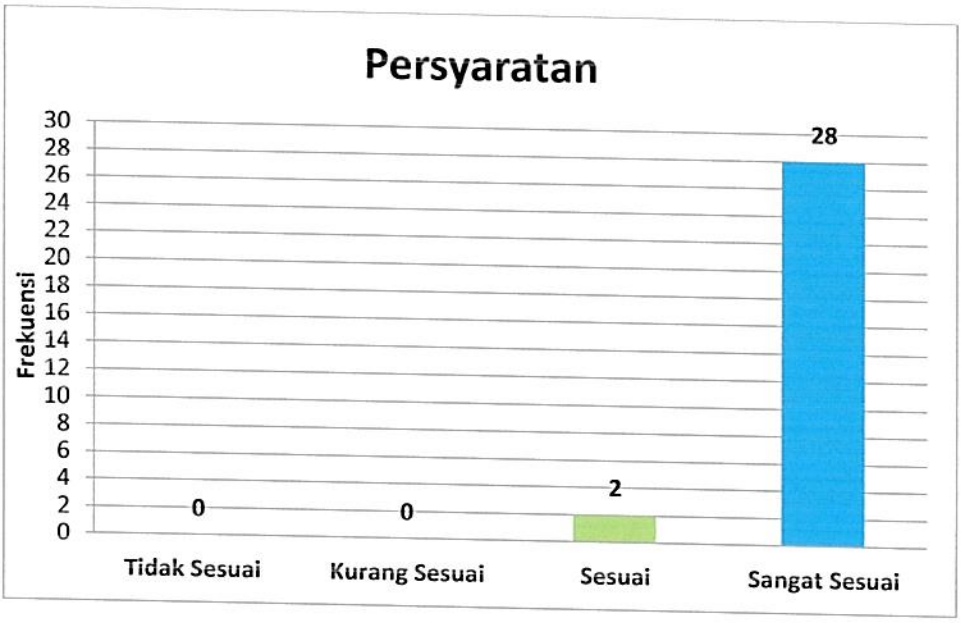
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3.933** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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.

Tabel 7
Ruang Lingkup: Persyaratan

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Sesuai	1	0	0.00
2	Kurang Sesuai	2	0	0.00
3	Sesuai	3	2	6.67
4	Sangat Sesuai	4	28	93.33
Total			**30**	**100,00**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 1.
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

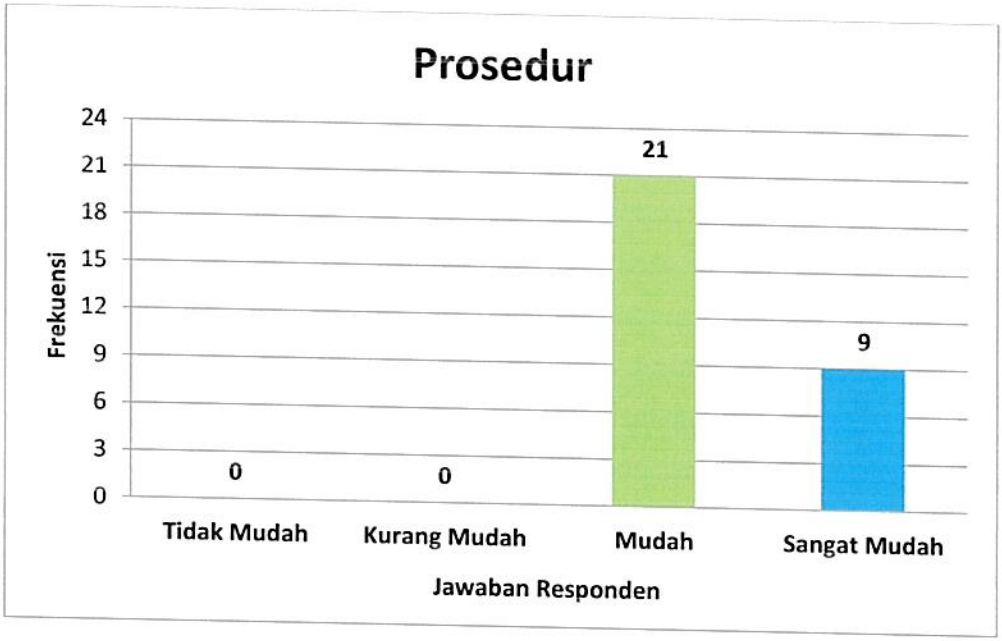
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3.300** berada pada interval skor **3,0644 – 3,532** kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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.

Tabel 8
Ruang Lingkup: Prosedur

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Mudah	1	0	0.00
2	Kurang Mudah	2	0	0.00
3	Mudah	3	21	70.00
4	Sangat Mudah	4	9	30.00
Total			**30**	**100,00**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 2.
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

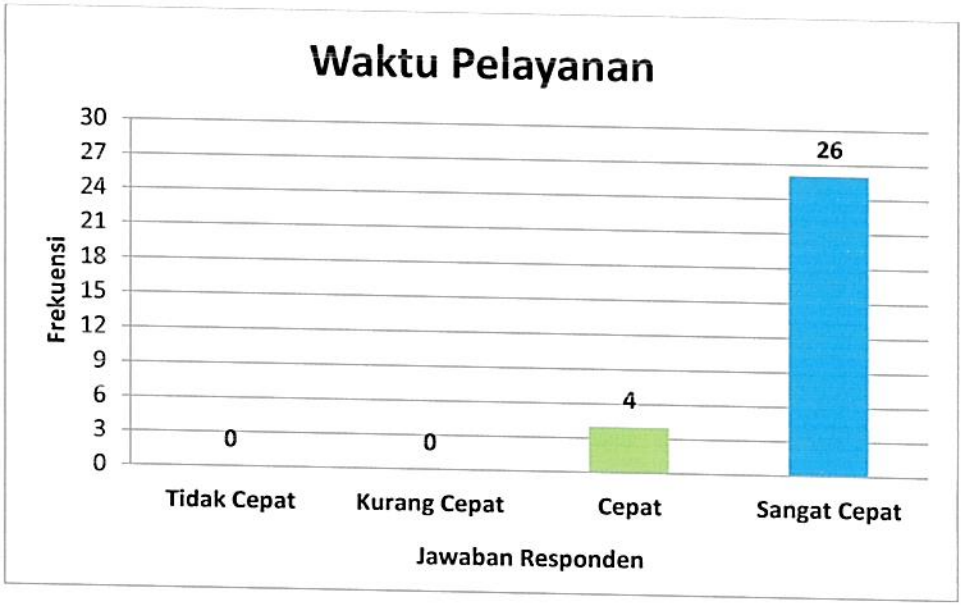
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3.867** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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.

Tabel 9
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Cepat	1	0	0.00
2	Kurang Cepat	2	0	0.00
3	Cepat	3	4	13.33
4	Sangat Cepat	4	26	86.67
Total			**30**	**100,00**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 3.
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

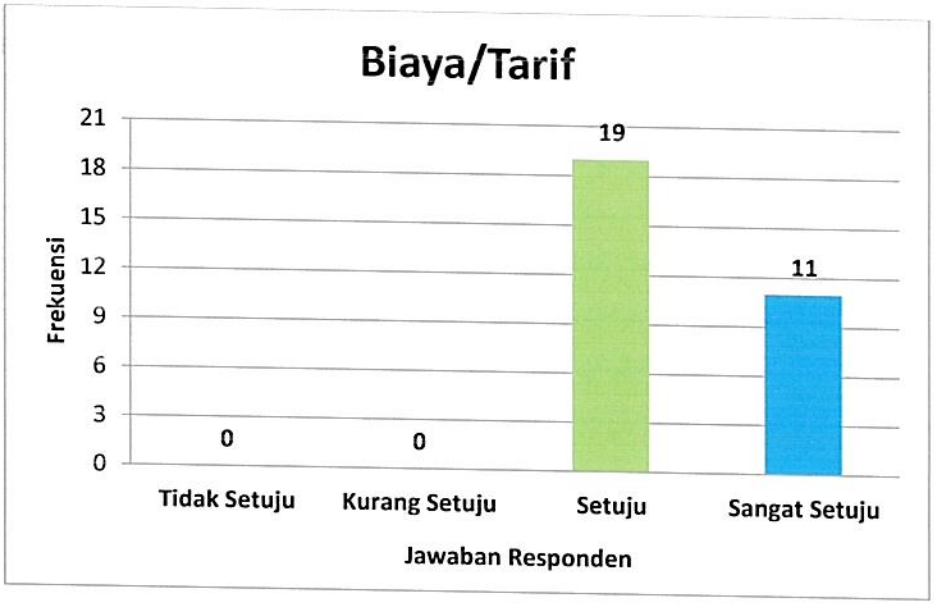
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3.367** berada pada interval skor **3,0644 – 3,532** kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat Baik.

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

Tabel 10
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Setuju	1	0	0.00
2	Kurang Setuju	2	0	0.00
3	Setuju	3	19	63.33
4	Sangat Setuju	4	11	36.67
Total			**30**	**100,00**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 4.
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

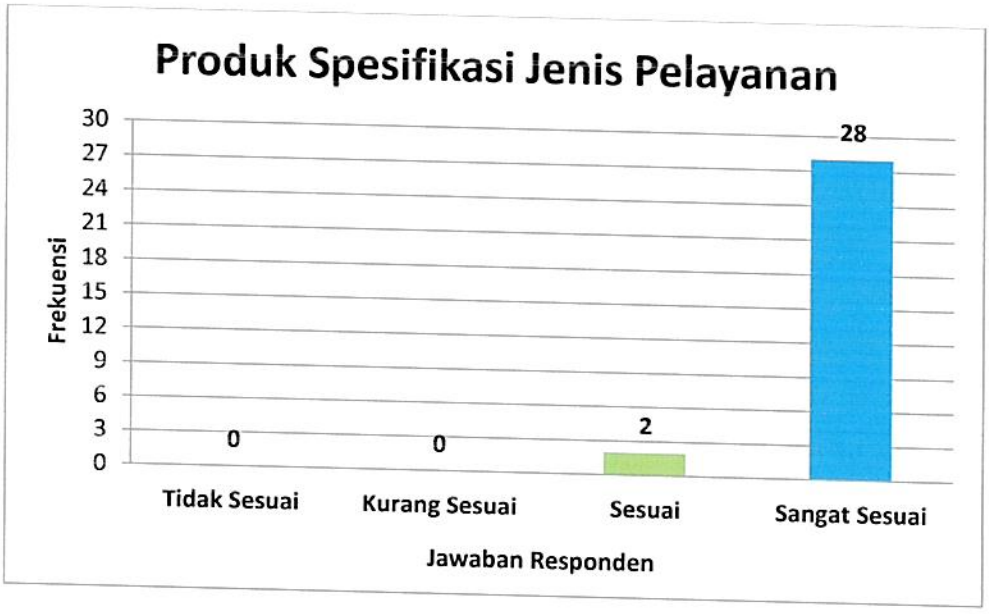
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3.933** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** 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 tabel berikut ini.

Tabel 11
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Sesuai	1	0	0.00
2	Kurang Sesuai	2	0	0.00
3	Sesuai	3	2	6.67
4	Sangat Sesuai	4	28	93.33
Total			**30**	**100,00**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 5.
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

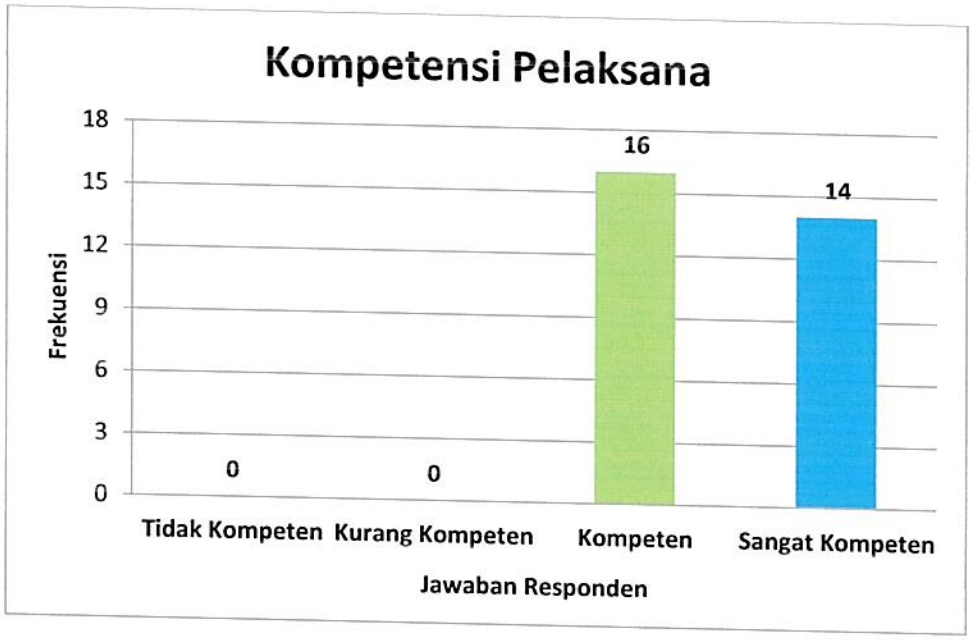
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3.467** berada pada interval skor **3,0644 – 3,532** kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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.

Tabel 12
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Kompeten	1	0	0.00
2	Kurang Kompeten	2	0	0.00
3	Kompeten	3	16	53.33
4	Sangat Kompeten	4	14	46.67
Total			**30**	**100,00**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 6.
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

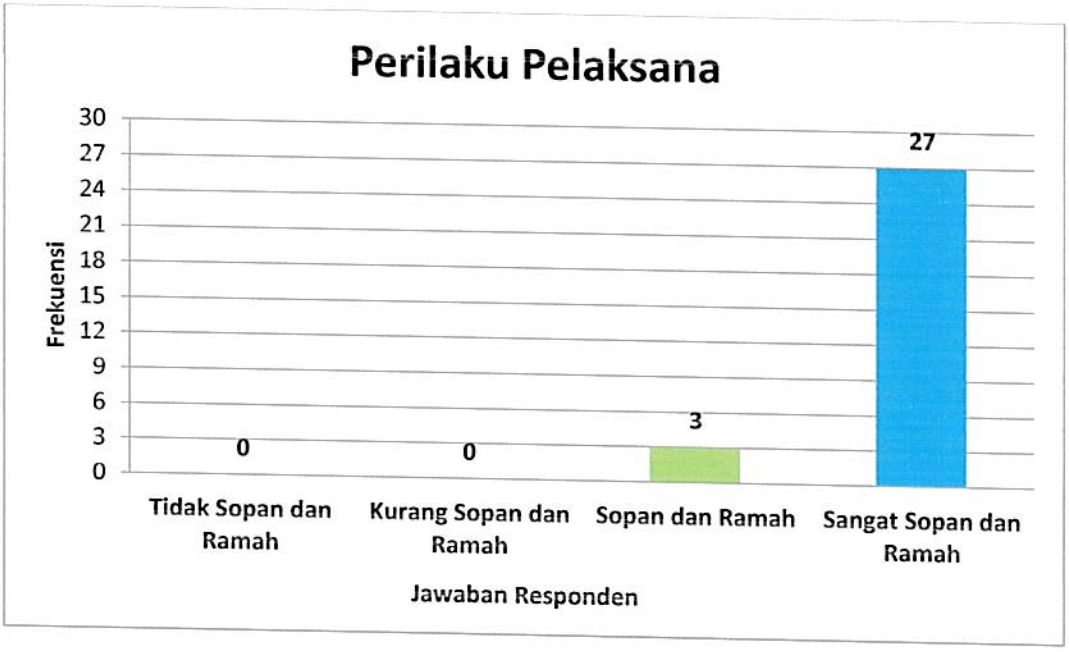
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3.900** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada sangat baik.

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

Tabel 13
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0.00
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0.00
3	Sopan dan Ramah	3	3	10.00
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	27	90.00
Total			**30**	**100,00**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 7.
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan

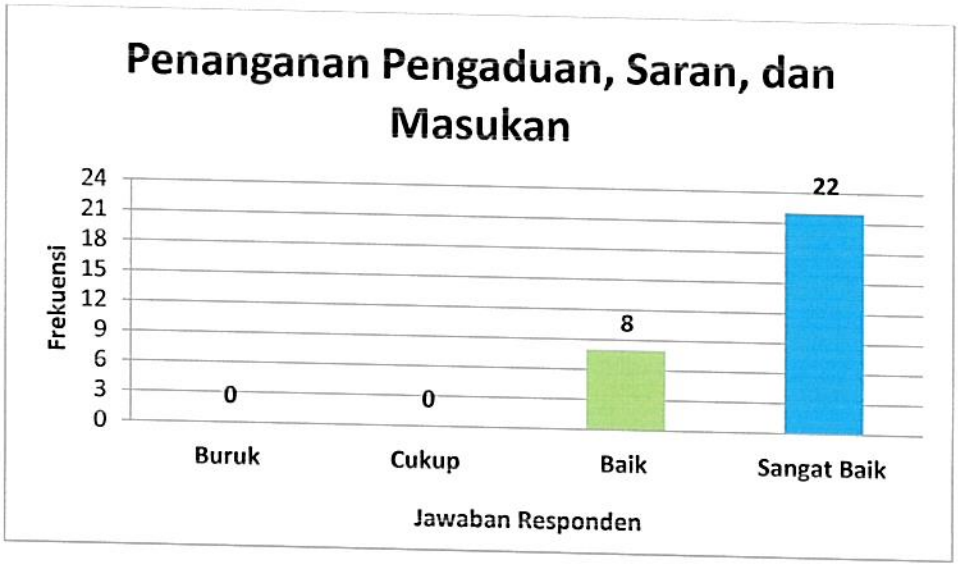
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3.733** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 14
Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, saran dan masukan

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak ada	1	0	0.00
2	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0	0.00
3	Kurang maksimal	3	8	26.67
4	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	22	73.33
Total			**30**	**100,00**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 8.
Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, saran dan masukan

I. 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4.000** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan saran dan prasarana berada pada kategori baik.

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

Tabel 15
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Buruk	1	0	0.00
2	Cukup	2	0	0.00
3	Baik	3	0	0.00
4	Sangat Baik	4	30	100.00
Total			**30**	**100,00**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



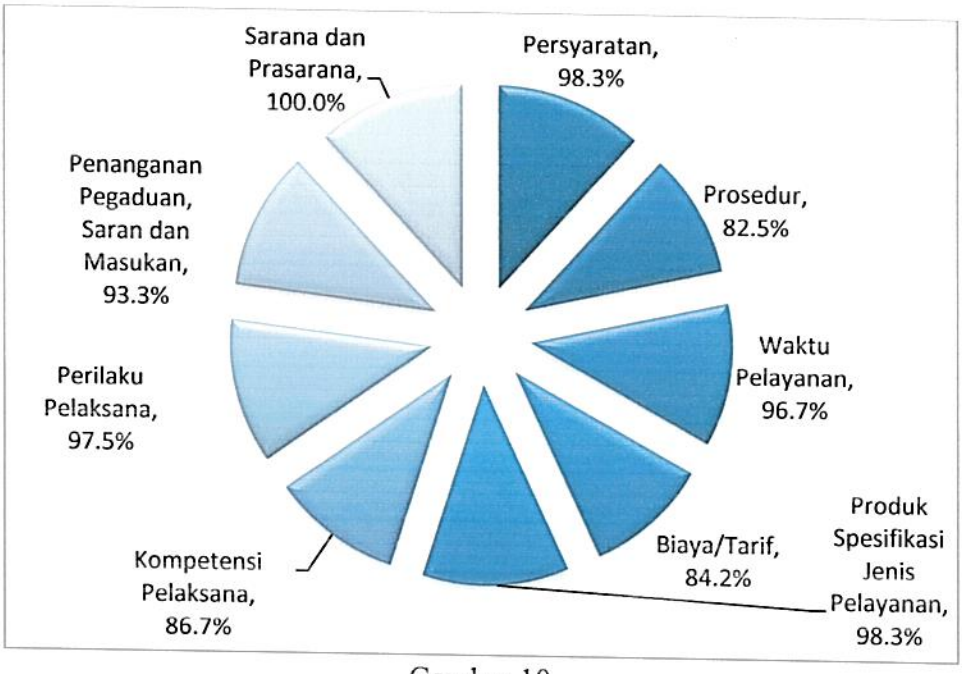
Gambar 9.
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

J. Nilai Indeks Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Fakfak

Dari Indeks 9 Indikator tersebut diatas, maka diperoleh Nilai Indek Survey Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja Pengadilan Negeri Fakfak sebesar **3,75/93,86%.**

Tabel 16
Nilai Indeks Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Fakfak

No	Ruang Lingkup	Nilai Interval	Nilai Internal Konversi IPAK
1	Persyaratan	3.933	98.3%
2	Prosedur	3.300	82.5%
3	Waktu Pelayanan	3.867	96.7%
4	Biaya/Tarif	3.367	84.2%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.933	98.3%
6	Kompetensi Pelaksana	3.467	86.7%
7	Perilaku Pelaksana	3.900	97.5%
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.733	93.3%
9	Sarana dan Prasarana	4.000	100.0%
Jumlah		3.722	93.06%



Gambar 10.
Grafik Nilai Indeks Survey Kepuasan Masyarakat

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II sebesar **3,72 / 93,06%** dan berada pada kategori **"SANGAT BAIK".** Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II berada pada kategori **SANGAT BAIK**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II berada pada kategori **BAIK**.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II pada kategori **SANGAT BAIK**.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II pada kategori **BAIK**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II pada kategori **SANGAT BAIK**.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II pada kategori **BAIK**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II pada kategori **SANGAT BAIK**.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II pada kategori **SANGAT BAIK**.
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II pada kategori **SANGAT BAIK**.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi hingga terendah berada pada ruang lingkup **"Sarana dan Prasarana" (4,000), "Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan" (3.933), "Persyaratan" (3.933), "Perilaku Pelaksana" (3.900), "Waktu Pelayanan" (3.867), "Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan" (3.733), "Kompetensi Pelaksana" (3.467), "Biaya/Tarif" (3.367), dan "Prosedur"**

(3.300).

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II, hendaknya selalu dapat meningkatkan pelayanannya. Berdasarkan hasil Survey ini, kesembilan ruang lingkup tersebut berada pada kategori "Sangat Baik".

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

- Para petugas diberikan pelatihan khusus secara berkala kepada petugas layanan dalam penerapan budaya pelayanan prima, selanjutnya Top Management melakukan pengawasan serta monitoring evaluasi penerapan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin) dan internalisasi standar pelayanan publik sesuai dengan peraturan berlaku;
- Untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan di Pengadilan Negeri Fakfak sebaiknya diberikan pengertian semudah-mudahnya kepada pemohon pelayanan. Apabila ada melebihi waktu yang ditentukan, maka Pengadilan Negeri Fakfak akan memberikan reward untuk menjaga standar pelayanan;
- Dalam produk spesifikasi jenis pelayanan, hendaknya dalam memberikan penjelasan/pengertian pada masyarakat tentang produk yang diberikan baik secara online lewat media sosial dan website, sehingga masyarakat dapat memahami tidak semua keinginan mereka dapat dipenuhi.

C. Rujukan:

Keputusan Menteri Pendayagunaaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDRAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PAPUA BARAT
PENGADILAN NEGERI FAKFAK
Jalan. Yos Sudarso No. 92 Fakfak, Papua Barat 98613. Tlp/Fax (0956) 22413
Website: www.pn-fakfak.go.id ; Email: pengadilan_negeri_fakfak@yahoo.co.id

SASARAN MUTU
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI FAKFAK KELAS II
Periode Juli s/d September Tahun 2026

Indikator	Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Fakfak sebesar **3,72 / 93,06%** berada pada kategori **"Sangat Baik"** (pada interval **3,5324 – 4,00**) pada bulan Juli sampai dengan September Tahun 2026.
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Fakfak.
Rationalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan belum maksimal karena masih kurangnya kesadaran warga pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku *extra role* dari warga Pengadilan Negeri Fakfak masih harus ditingkatkan.
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.
Frekuensi Update	3 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	1 Minggu
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebarkan oleh tim Survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu tiga belas minggu pada bulan Juli sampai dengan September Tahun 2026.
Denumerator	Seluruh angket Survey yang dilaksanakan melalui online dan offline oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pada pengadilan negeri fakfak, dalam jangka waktu per 3 (tiga) bulan (empat kali dalam satu tahun).
Standar Pencapaian	**88,78 %**
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survey

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDRAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI PAPUA BARAT
PENGADILAN NEGERI FAKFAK
Jalan. Yos Sudarso No. 92 Fakfak, Papua Barat 98613. Tlp/Fax (0956) 22413
Website: www.pn-fakfak.go.id ; Email: pengadilan_negeri_fakfak@yahoo.co.id

TINDAK LANJUT
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
3 (TIGA) UNSUR TERENDAH

3 Unsur Terendah: "Kompetensi Pelaksana" (3.467), "Biaya/Tarif" (3.367), dan "Prosedur" (3.300) yang berada pada interval skor **3,0644 – 3,532** kategori **"Baik".**

Top Management menindaklanjuti hal tersebut dengan cara melakukan langkah-langkah perbaikan sebagaimana berikut : 1.) Untuk Unsur **"Kompetensi Pelaksana"**, Top Management telah menindaklanjuti dengan meningkatkan kemampuan petugas dalam komunikasi, pelayanan prima, dan penanganan pengaduan; 2.) Untuk Unsur **"Biaya/Tarif",** Top Management menindaklanjuti dengan memastikan seluruh tarif pelayanan ditampilkan secara transparan pada media informasi yang mudah diakses; 3.) Untuk Unsur **"Prosedur",** Top Management telah menindaklanjuti dengan melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan SOP dan memperbaiki tahapan yang masih menimbulkan kendala.

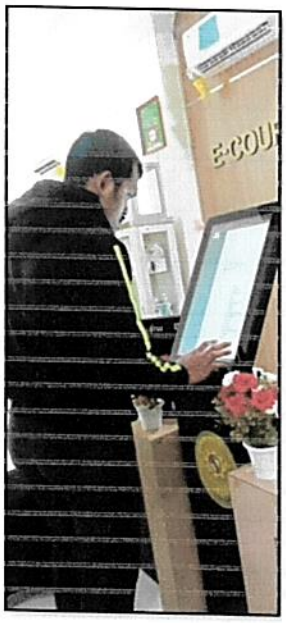
Oleh karena itu, diharapkan bobot penilaian pada indikator terendah diperiode ini dapat ditingkatkan dalam Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dan dapat berubah menjadi lebih baik.

Demikian tindak lanjut kami atas Survey indeks kepuasan masyarakat yang berada pada tiga unsur terendah.

Top Management,

ELIYAS EKO SETYO, S.H., M.H.
NIP. 19840201 201101 1 010

DOKUMENTASI
Pengisian Kuisioner Survey

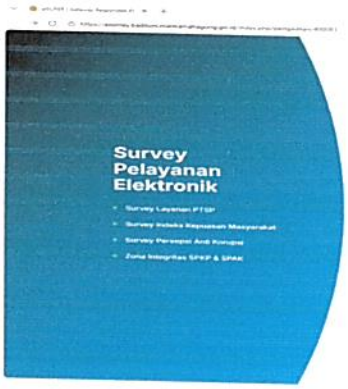




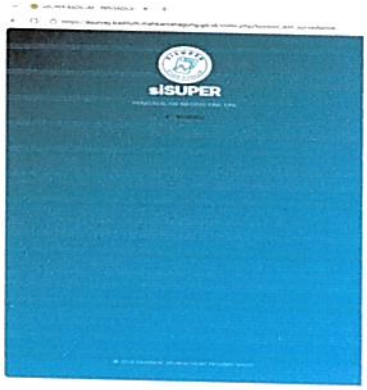




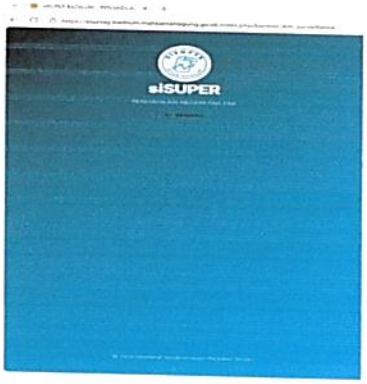
Kuisioner pada Aplikasi Survey Elektronik (siSuper)



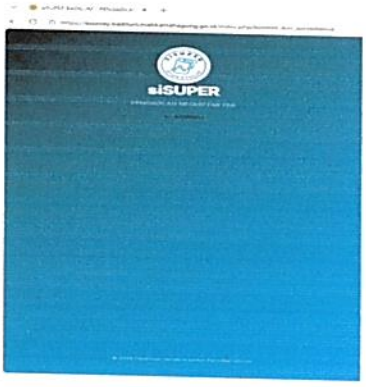




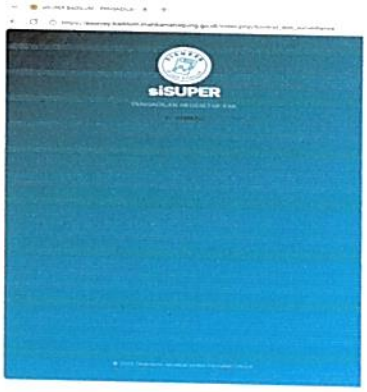




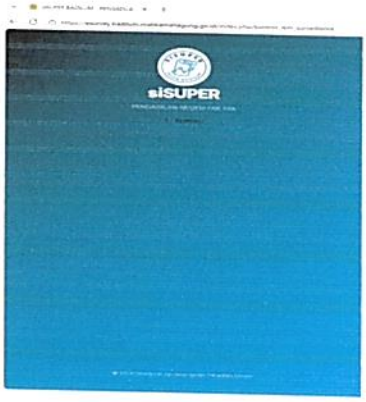




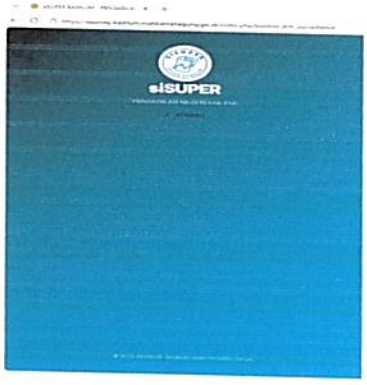


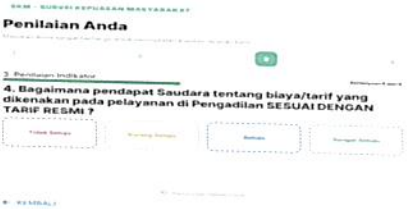

siSUPER

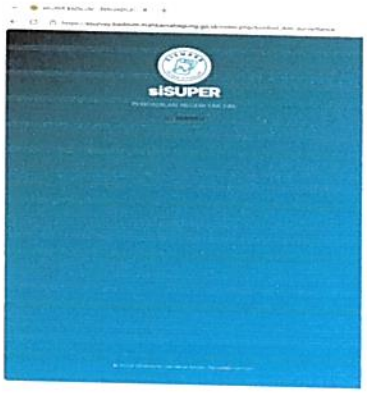

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
KEMBALI

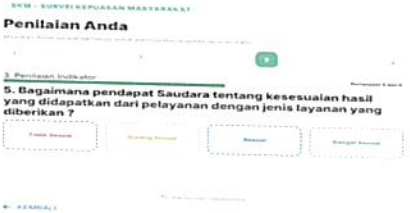

siSUPER

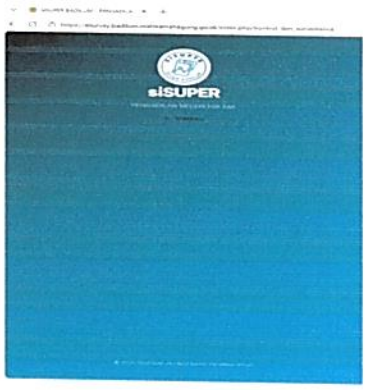

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
KEMBALI


siSUPER

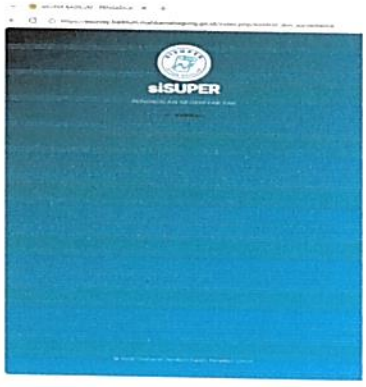

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?
KEMBALI


siSUPER

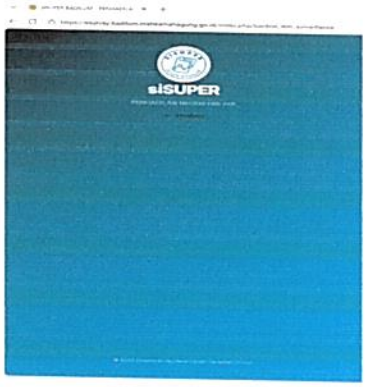

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?
KEMBALI


siSUPER

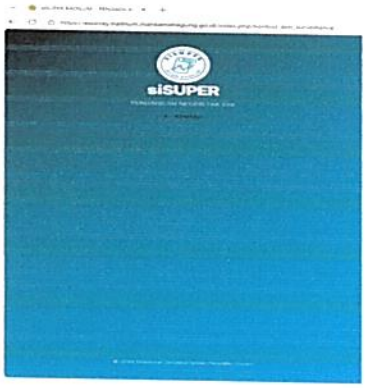

Penilaian Anda
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?


siSUPER

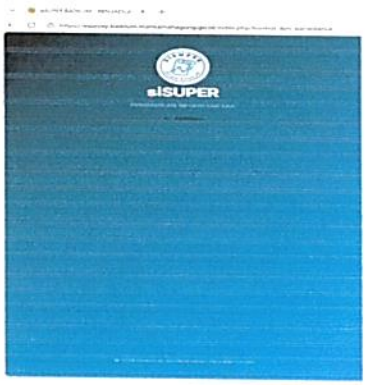

Penilaian Anda
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?


siSUPER


Penilaian Anda
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?


siSUPER


Penilaian Anda
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?


eISUPER


Penilaian Anda
Hampir Selesai!
SIMPAN DATA