

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI MALUKU UTARA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



PENGADILAN TINGGI MALUKU UTARA

TRIWULAN IV TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI MALUKU UTARA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Koordinator Tim Survei,

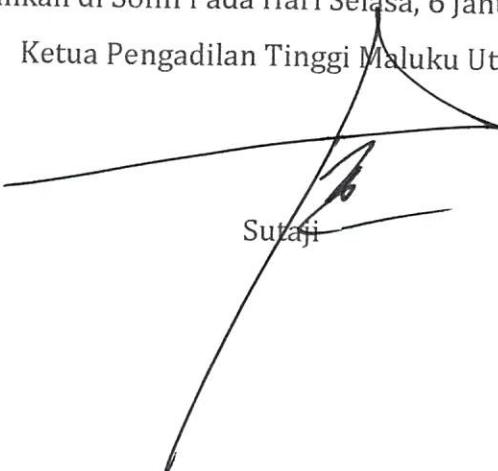

Aisa Hi. Mahmud

Tim Survei,


M. Ikbal Daud

Disahkan di Sofifi Pada Hari Selasa, 6 Januari 2026

Ketua Pengadilan Tinggi Maluku Utara,


Sutaji

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Tinggi Maluku Utara.

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 Tinggi Maluku Utara mengadakan survei kepuasan masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Peradilan Umum dibawah Mahkamah Agung R.I.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara, yang diambil dengan kuesioner secara elektronik.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan kedepan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Tinggi Maluku Utara dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sofifi, 6 Januari 2026

Tim Survei,



M. Ikbal Daud

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan, Sasaran dan Target	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	7
A. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	7
B. Prosedur Pelayanan	8
C. Waktu Pelayanan	9
D. Biaya/Tarif Pelayanan	10
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	12
F. Kompetensi Pelaksana	13
G. Perilaku Pelaksana	14
H. Kualitas Sarana dan Prasarana	15
I. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	16
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	17
B. Rekomendasi	17
RUJUKAN	18
LAMPIRAN-LAMPIRAN	19

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1. Kategori Mutu Pelayanan	6
2. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara...7	7
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Persyaratan Pelayanan.....	8
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Prosedur Pelayanan.....	9
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian Pelayanan	10
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Biaya/Tarif Pelayanan.....	11
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Produk Layanan	12
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	13
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	14
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	15
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan	16

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Persyaratan Pelayanan	8
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Prosedur Pelayanan.....	9
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian Pelayanan	10
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Biaya/Tarif Pelayanan.....	11
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Produk Layanan	12
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	13
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	14
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	15
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Tinggi Maluku Utara melaksanakan **Survei Kepuasan Masyarakat** dalam rangka pelaksanaan **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik**.

B. Tujuan, Sasaran dan Target

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Maluku Utara. Adapun tujuan, sasaran dan target Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
4. Ditetapkan target untuk SKM Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan nilai 3,80/96,00% dengan indeks kepuasan pada kategori SANGAT BAIK.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Maluku Utara ini dilaksanakan pada periode bulan Oktober 2025 sampai dengan bulan Desember 2025 (Triwulan IV).

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tinggi Maluku Utara, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner secara elektronik berdasarkan Peraturan Menteri Pelayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mengirimkan link survei elektronik kepada masyarakat umum dan kepada lintas sektoral.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Tim survei memeriksa kuesioner yang telah diisi melalui aplikasi si super.
6. Tim survei mengkoding kuesioner dan menganalisis data survei.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistic deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

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 Tinggi Maluku Utara, antara lain: Kantor Pengadilan Negeri se wilayah hukum Pengadilan Tinggi Maluku Utara, Jaksa, Polri, Advokat/Pengacara, Rumah Tahanan Negara, masyarakat umum dan lain-lain. 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.

C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel 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 yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan Pelayanan:

Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur Pelayanan:

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan:

Waktu penyelesaian 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 dan dituangkan dalam SK Ketua Pengadilan Tinggi Maluku Utara untuk perkara perdata, sedangkan untuk perkara pidana tidak dipungut biaya apapun.

5. Produk Layanan:

Produk Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Layanan 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. Sarana dan Prasarana:

Sarana dan prasarana adalah merupakan faktor pendukung bagi penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan:

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan yang diajukan pengguna layanan dan tindak lanjutnya.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Maluku Utara ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara 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	3,53 – 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 – 2,59

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap pada aplikasi si Super sejumlah 51 (lima puluh satu) responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Tinggi Maluku Utara sebesar 3,80/94,88% berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 3,53 s/d 4,00/88,31 s/d 100).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2.
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan
Pengadilan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara.

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,84
2	Prosedur	3,82
3	Waktu penyelesaian	3,73
4	Biaya/Tarif	3,71
5	Produk layanan	3,80
6	Kompetensi pelaksana	3,71
7	Perilaku pelaksana	3,77
8	Sarana dan prasarana	3,78
9	Penanganan pengaduan	4,00
	Indeks	3,80

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 3,84 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kesesuaian persyaratan pelayanan berada pada kategori sangat baik.

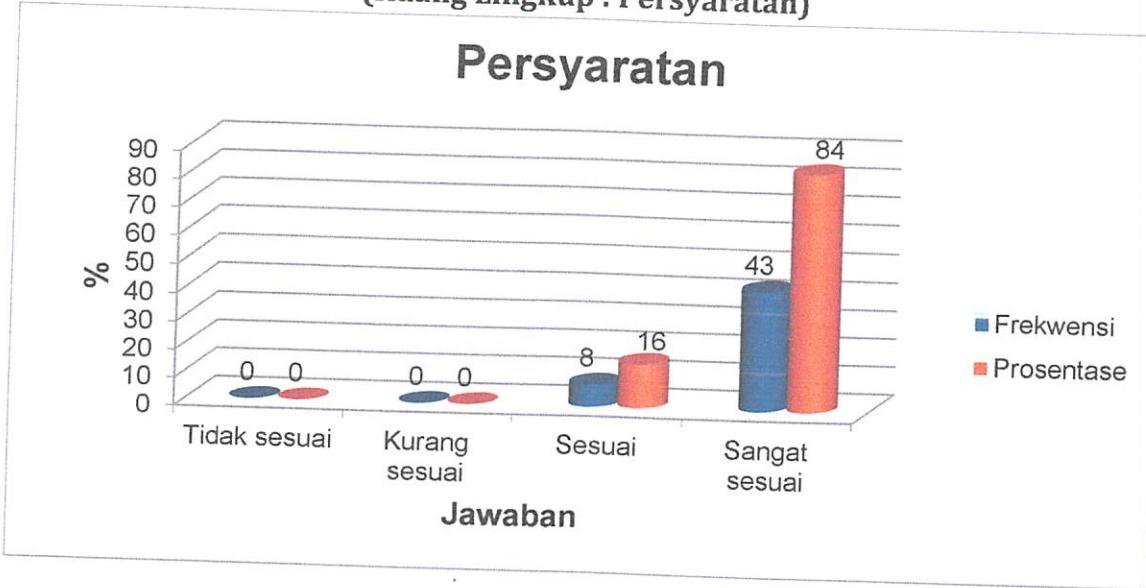
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kesesuaian persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekwensi	Prosentase
1	Tidak sesuai	1	0	0
2	Kurang sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	8	16
4	Sangat sesuai	4	43	84
	Jumlah		51	100

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

Gambar 1.
Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Tinggi Maluku Utara
(Ruang Lingkup : Persyaratan)



B. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,82 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

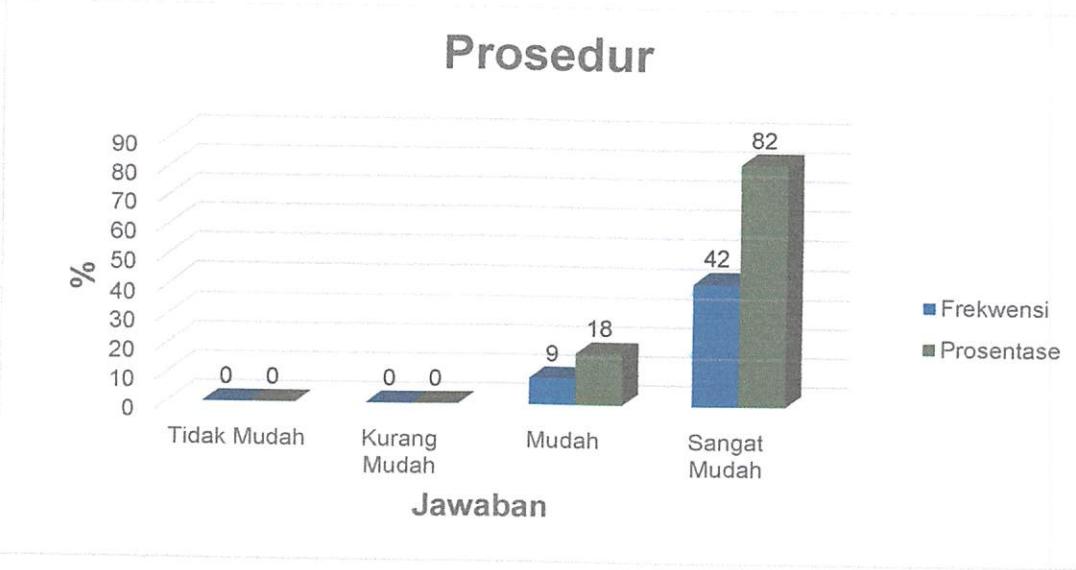
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
Ruang Lingkup: Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekwensi	Prosentase
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	9	18
4	Sangat Mudah	4	42	82
		Jumlah	51	100

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

Gambar 2.
Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
Ruang Lingkup: Prosedur Pelayanan



C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,73 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.

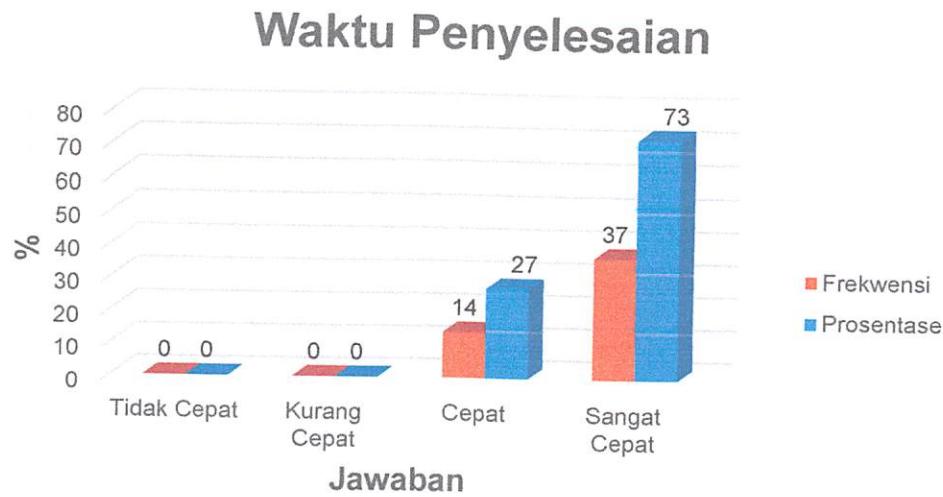
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekwensi	Prosentase
1	Tidak Cepat	1	0	0
2	Kurang Cepat	2	0	0
3	Cepat	3	14	27
4	Sangat Cepat	4	37	73
	Jumlah		51	100

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

Gambar 3.
Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian



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 rerata skor sebesar 3,71 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.

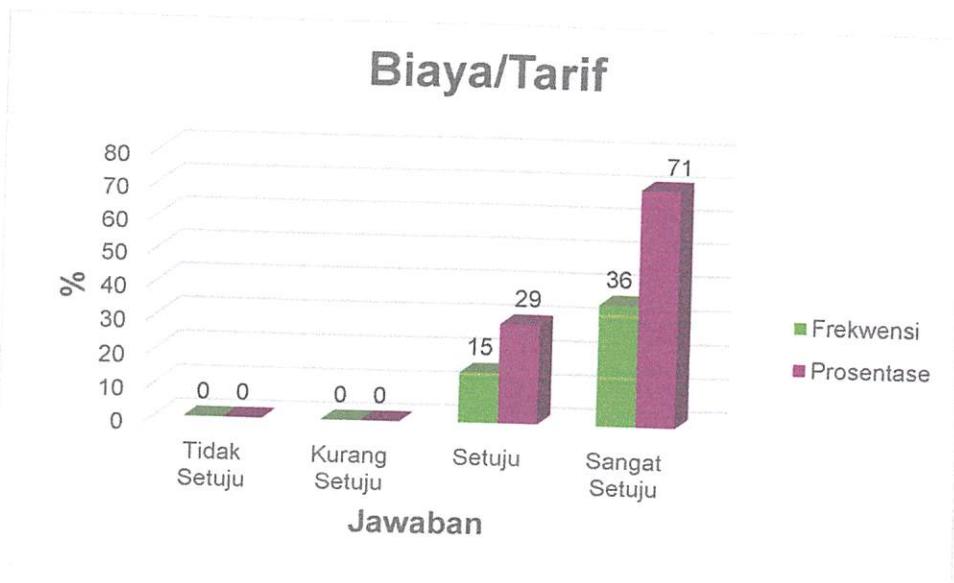
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekwensi	Prosentase
1	Tidak Setuju	1	0	0
2	Kurang Setuju	2	0	0
3	Setuju	3	15	29
4	Sangat Setuju	4	36	71
	Jumlah		51	100

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

Gambar 4.
Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif



E. Produk Layanan

Produk Layanan 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 rerata skor sebesar 3,80 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.

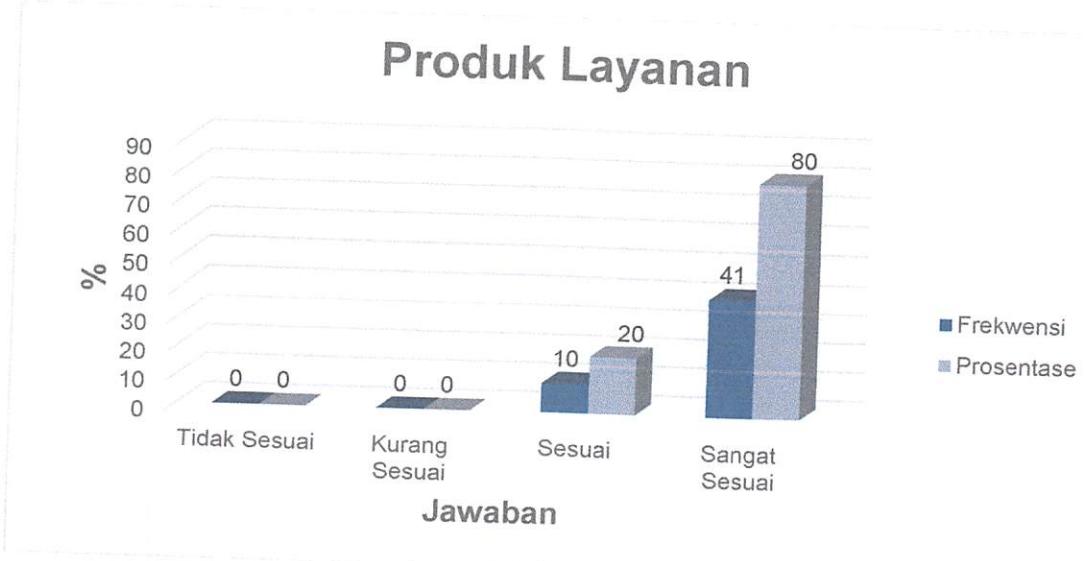
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
Ruang Lingkup: Produk Layanan

No.	Jawaban	Skor	Frekwensi	Prosentase
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	10	20
4	Sangat Sesuai	4	41	80
		Jumlah	51	100

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

Gambar 5.
Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
Ruang Lingkup: Produk Layanan



F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,71 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.

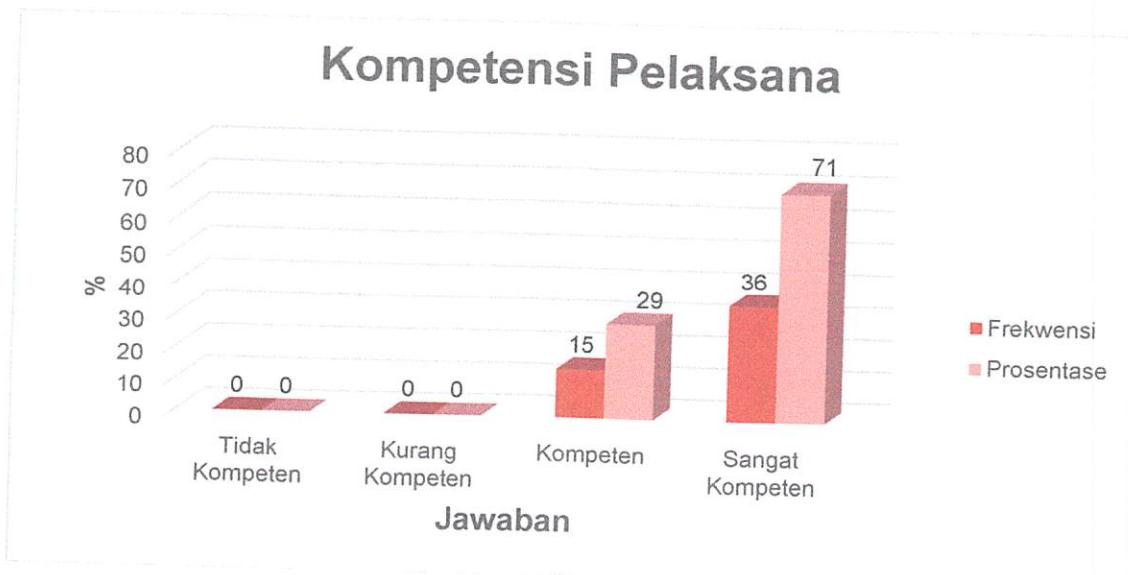
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekwensi	Prosentase
1	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang Kompeten	2	0	0
3	Kompeten	3	15	29
4	Sangat Kompeten	4	36	71
	Jumlah		51	100

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

Gambar 6.
Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,77 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.

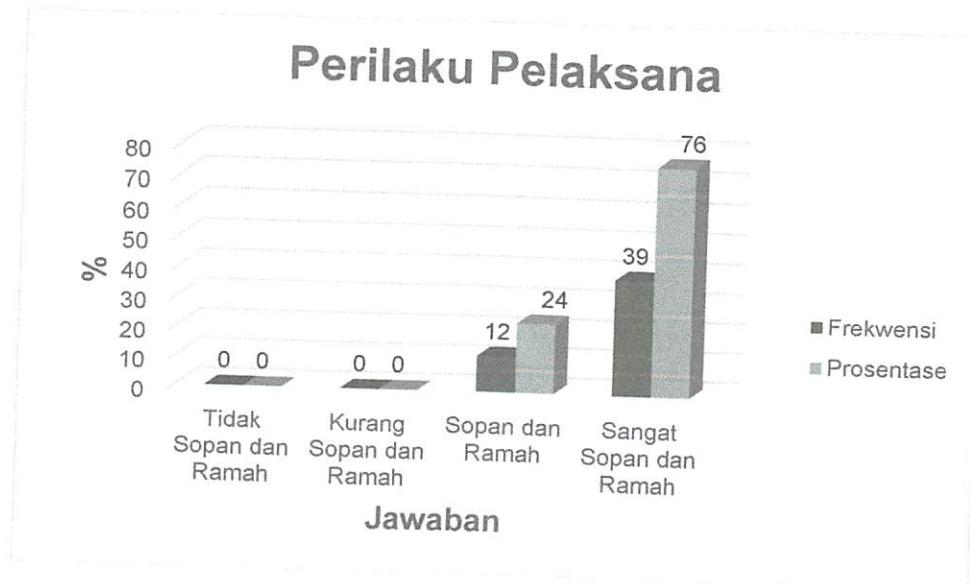
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekwensi	Prosentase
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3	Sopan dan Ramah	3	12	24
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	39	76
	Jumlah		51	100

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

Gambar 7.
Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana



H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah merupakan faktor pendukung kelancaran dalam melaksanakan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,88 berada pada interval skor 3,78 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.

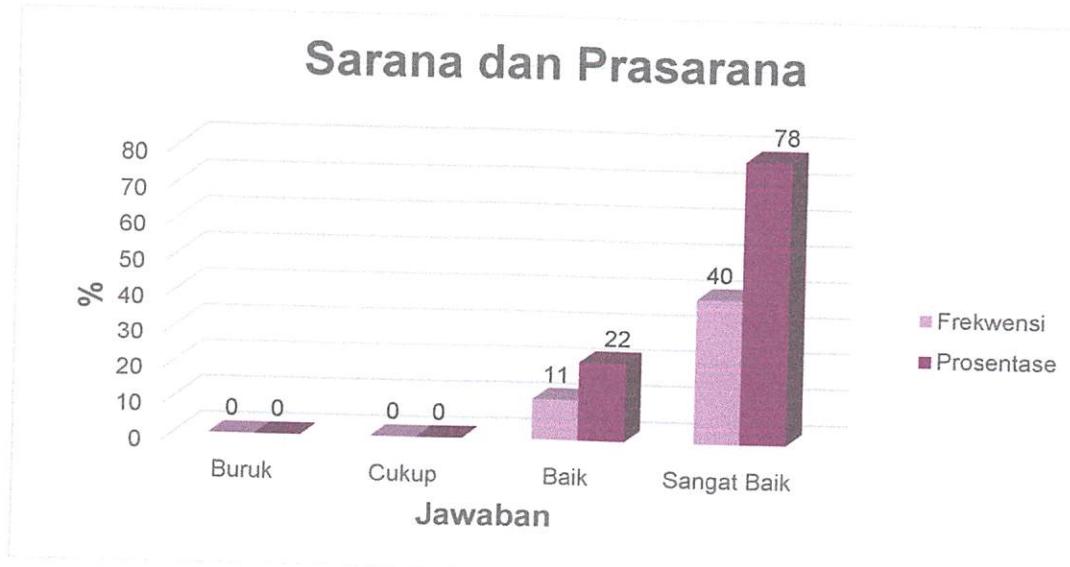
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekwensi	Prosentase
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	0	0
3	Baik	3	11	22
4	Sangat Baik	4	40	78
Jumlah			51	100

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

Gambar 8.
Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana



S

I. Penanganan Pengaduan.

Penanganan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor 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, informasi berada pada kategori sangat baik.

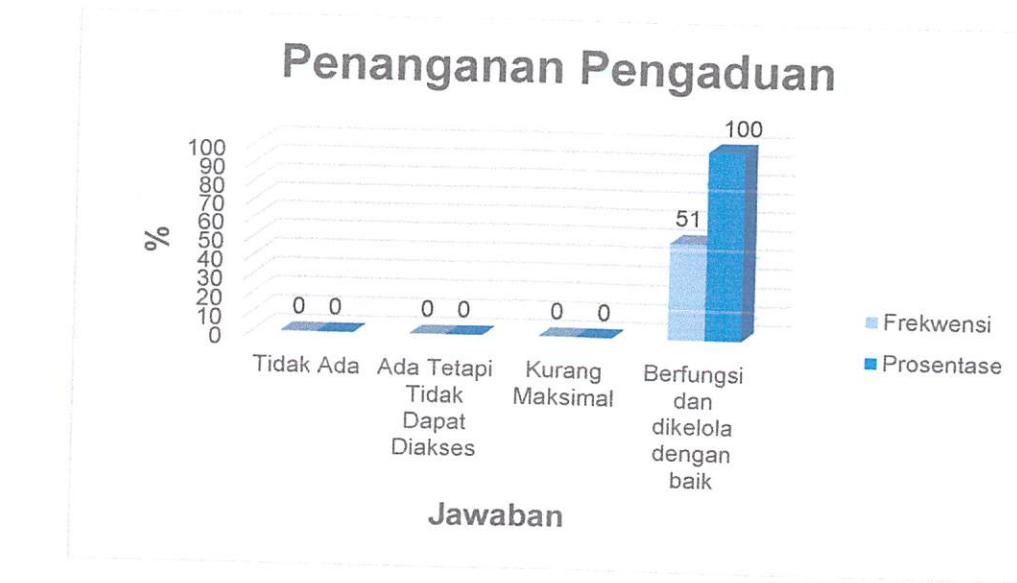
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, informasi disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekwensi	Prosentase
1	Tidak Ada	1	0	0
2	Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses	2	0	0
3	Kurang Maksimal	3	0	0
4	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	51	100
		Jumlah	51	100

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

Gambar 9.
Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan



BAB IV

KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN TINDAKLANJUT

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei ini, disimpulkan bahwa Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara sebesar **3,80/94,88%** dan berada pada kategori **“Sangat Baik”**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

- a. Persyaratan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 196 dan indeks rata-rata 3,84 berada pada kategori **sangat baik**.
- b. Prosedur di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 195 dan indeks rata-rata 3,82 berada pada kategori **sangat baik**.
- c. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 190 dan indeks rata-rata 3,73 pada kategori **sangat baik**.
- d. Biaya/Tarif di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 189 dan indeks rata-rata 3,71 pada kategori **sangat baik**.
- e. Produk Layanan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 194 dan indeks rata-rata 3,80 pada kategori **sangat baik**.
- f. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 189 dan indeks rata-rata 3,71 pada kategori **sangat baik**.
- g. Perilaku Pelaksana di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 192 dan indeks rata-rata 3,77 pada kategori **sangat baik**.
- h. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 193 dan indeks rata-rata 3,78 pada kategori **sangat baik**.
- i. Penanganan Pengaduan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 204 dan indeks rata-rata 34,00 pada kategori **sangat baik**.

Merujuk pada hasil indeks survei kepuasan masyarakat pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Maluku Utara Triwulan IV 2025 tersebut di atas, menunjukkan bahwa tiga indikator memiliki nilai indeks paling tinggi yakni:

1. Penanganan pengaduan dengan jumlah nilai 204 dan indeks rata-rata 4,00;
2. Persyaratan dengan jumlah nilai 196 dan indeks rata-rata 3,84;
3. Prosedur dengan jumlah nilai 195 dan indeks rata-rata 3,82;

Selain tiga indikator yang memiliki nilai indeks tertinggi, dalam survei ini juga terdapat tiga indikator yang memiliki nilai terendah dari sembilan indikator lainnya, yakni:

1. Biaya/Tarif, dengan nilai 189 dan indeks rata-rata 3,71;
2. Kompetensi Pelaksana, dengan nilai 189 dan indeks rata-rata 3,71;
3. Waktu Penyelesaian, dengan nilai 190 dan indeks rata-rata 3,73;

Yang perlu ditingkatkan agar dalam survei yang akan datang memiliki nilai indeks yang tinggi.

B. REKOMENDASI

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Triwulan IV tahun 2025, didapat 3 (tiga) indikator atau ruang lingkup yang memiliki nilai rata-rata terendah yakni Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana dan Waktu Penyelesaian. Sebagai rekomendasi terhadap hasil evaluasi dari 3(tiga) nilai terendah sebagaimana tersebut diatas, maka tindakan yang akan dilakukan yaitu:

1. Agar petugas pelaksana memberikan pemahaman atau penjelasan bahwa biaya/tarif yang ada adalah telah sesuai dengan aturan-aturan yang ditetapkan Mahkamah Agung RI, sehingga Pengadilan Tinggi Maluku Utara tidak berwenang untuk merubah besaran biaya/tarif yang telah ditetapkan tersebut;

2. Agar melakukan peningkatan kemampuan dasar terhadap kompetensi tugas-tugas, baik kepaniteraan maupun kesekretariatan memalui briefing dari Hakim Pengawas PTSP maupun Penanggung Jawab PTSP;
3. Agar didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih diutamakan dengan lebih cepat, tepat dan professional sesuai motto Pengadilan Tinggi Maluku Utara "Kieraha" dan kerja cerdas, serta selalu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP Pelayanan keseluruhan, terutama SOP di bagian PTSP;

C. Tindaklanjut:

Berdasarkan rekomendasi tersebut diatas, maka telah dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Oleh karena biaya/tarif telah ditentukan oleh Mahkamah Agung RI tentang biaya pelayanan yang harus dibebankan kepada responden, maka pelaksana akan memberikan pemahaman hal tersebut kepada responden;
2. Telah dilakukan briefing atau arahan setiap hari oleh Petugas yang telah ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Tinggi Maluku Utara agar pelaksana dapat meningkatkan kemampuan dibidangnya dengan menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa);
3. Telah dilakukan briefing atau arahan setiap hari Senin oleh Petugas yang telah ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Tinggi Maluku Utara agar pelaksana dapat meningkatkan kemampuan dibidangnya dengan menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa);
4. Telah dilakukan monitoring dan evaluasi setiap bulannya, serta hasil monev telah dilaporkan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Maluku Utara sebagai bahan untuk dibahas dalam rapat bulanan.

Demikian Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2025 (periode 1 Oktober 2025 s/d 31 Desember 2025) pada Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan hasil berdasarkan pengolahan survei indeks kepuasan masyarakat sebesar **3,80/94,88%** atau berada pada kategori "**SANGAT BAIK**". Semoga hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat di wilayah Hukum Pengadilan Tinggi Maluku Utara.

Sofifi, 6 Januari 2026

Ketua Pengadilan Tinggi Maluku Utara

Sutaji

RUJUKAN:

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KE/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.