

TRIWULAN I TAHUN 2023

PENGADILAN TINGGI MALUKU UTARA



Nomor 14 Tahun 2017

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAPORAN**

DI PENGADILAN TINGGI MALUKU UTARA
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN

HUMUNTAL PANE, S.H., M.H.



Ketua Pengadilan Tinggi Maluku Utara,

Disahkan di Softy Padahari Jumat, 31 Maret 2023

Hj. AISAHI MAMDUD, S.H., M.H.



Ketua Tim Survey,



DWI PURWADI, S.H., M.H.

Koordinator Tim Survey,

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNA LAYANAN PENGA
DI PENGA
LAPORAN

LEMBAR PENGESAHAN

Hj. AISAHI, MAHMUD, S.H., M.H.



Ketua Tim Survey,

Sofif, 31 Maret 2023

Wasallamu'alaikum Wr.Wb.

Pengadilan Tinggi Maluku Utara.

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

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara, yang diamati denganan

dibawah Mahkamah Agung RI.

Terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Peradilan Umum Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Pengadilan Tinggi Maluku Utara mengadakan survei kepuasan masyarakat. Survei ini kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai Pengadilan Tinggi Maluku Utara mengadakan survei kepuasan masyarakat. Survei ini merupakan salah satu informasi dari unit pelayanan instansi

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

KATA PENGAJUAN

HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN.....	II
KATA PENGANTAR.....	III
DATAR ISI.....	IV
DATAR TABLEL.....	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 Survey	4
B. Prosedur Pelayanan	7
A. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	7
C. Waktu Pelayanan	8
D. Biaya/Tarif Pelayanan	9
E. Produsik Spesifikasi Jenis Pelayanan	10
F. Kompetensi Pelaksana	12
G. Perilaku Pelaksana	13
H. Kualitas Sarana dan Prasarana	14
I. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	15
J. Kebersihan Layanan	16
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17
A. Kesimpulan	17
B. Rekomendasi	17
RUJUKAN	18
LAMPIRAN-LAMPIRAN	19

Halaman

DAFTAR ISI

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

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

DAFTAR GAMBAR

- 3,80/94,94% denagan indeks kepuasan pada kategori SANGAT BAIK.
4. Dietetakan target untuk SKM Pengadilan Tinggi Maluku Utara denagan nilai menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
3. Mendorong penyelenggarra pelayanan menjadikan lebih inovatif dalam di Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
2. Mendorong penyelenggarra pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kinerja penyelenggarra pelayanan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai tujuan, sasaran dan target Survey Kepuasan Masyarakat. Adapun penyelenggaran pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Maluku Utara. Adapun masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas masyarakat sebagaimana yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Survey Kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan

B. Tujuan, Sasaran dan Target

Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengadilan Tinggi Maluku Utara melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengadilan Tinggi Maluku Utara melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dengan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut siarat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat kepadanya layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan perbedaan pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat diketahui dari berbagai kelebihan Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatuer pemerintah saat ini belum

A. Latar Belakang

PENDAHULUAN

BAB I

1. Tim survei menentukan metode survei yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diamobil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner secara elektronik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Apparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyeleenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mengirimkan link survei elektronik kepada masyarakat umum dan kepada limas sektoral.
4. Tim survei melakukam survei sesuai jadwal.
5. Tim survei memerlukan kuesioner yang telah diisi oleh aplikasi si super.
6. Tim survei mengkoding kuesioner dan menganalisis data survei.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

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

D. Tahapan Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Tinggi Maluku Utara ini dilaksanakan pada periode bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Maret 2023 (Triwulan I).

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

apapun.

perkara perdata, sedangkan untuk perkara pidana tidak dipungut biaya dan dituangkan dalam SK Ketua Pengadilan Tinggi Maluku Utara untuk ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penremia layanan dalam

4. Biaya/Tarif:

menyelaskannya seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Waktu penyelasan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan Pelayanan:

penremia pelayanan, termasuk pengaduan.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pembari dan satu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan tenang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pendayagunaan Apparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri

1. Persyaratan Pelayanan:

Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

Tenang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pendayagunaan Apparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri

C. Variabel Pengukuran SKM

dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Data pada penelitian ini diamalkan dengan instrumen berupa kuesioner Teknik Pengumpulan Data

diamalkan dengan teknik simple random sampling.

Tahuan Negara, masyarakat umum dan lain-lain. Sampel pada penelitian ini hukum Pengadilan Tinggi Maluku Utara, jaksa, Polri, Advokat/Pengacara, Rumah Pengadilan Tinggi Maluku Utara, antara lain: Kantor Pengadilan Negeri se wilayah Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di

melengkap hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya

A. Metode Survey

METODOLOGI PENELITIAN

BAB II

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	Skala 100	Skala 1-4	Kategori Mutu Pelayanan	
					1.	2.
1.	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,53 - 4,00	76,61 - 88,30	3,06 - 3,53	C (Kurang Baik)
2.	B (Baik)	88,31 - 100,00	3,53 - 4,00	76,61 - 88,30	3,06 - 3,53	D (Tidak Baik)
3.	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	2,60 - 3,06	
4.	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	1,00 - 2,59	

Table I.
Kategori Mutu Pelayanan

Tinggi Maluku Utara ditentukan sebagaimana berikut:

mengekonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan menGGUNAKAN skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penekorannya kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam

Pengadilan Tinggi Maluku Utara ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (SKM) di

D. Teknik Analisis Data

yang diajukan pengguna layanan dan tidak lanjutnya.

Penanaganan pengaduan adalah cara pelaksanaan penanganan pengaduan

9. Penanganan Pengaduan:

pelayanan.

Penyelempara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar

Sarana dan prasarana adalah merupakan faktor pendukung bagi

8. Sarana dan Prasarana:

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Perilaku Pelaksana:

meliputi pengeluhan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana

6. Kompetensi Pelaksana:

dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Layanan ini merupakan hasil

Produk Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai

5. Produk Layanan:

berikut ini.

Pengadilan, ruang lingkup kesesuaian persyaratan pelayanan disajikan pada tabel adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan

kategori sangat baik.

Pengadilan, ruang lingkup kesesuaian persyaratan pelayanan berada pada kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuaan masyarakat pengguna layanan dipercaya rata-rata skor sebesar 3,85 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu

A. Persyaratan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR
1	Persyaratan	3,85
2	Prosedur	3,85
3	Waktu penyelesaian	3,76
4	Biaya/Tarif	3,81
5	Produk layanan	3,85
6	Kompetensi pelaksana	3,78
7	Perilaku pelaksana	3,76
8	Sarana dan prasarana	3,83
9	Peninggaman pengaduan	3,98

Pengadilan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara.

Pengukuran indeks Kepuasan Pengguna Layanan

Rata-rata Skor dan Pengukat pada Setiap Ruang Lingkup

Table 2.

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

"BAIK" (pada interval 3,53 s/d 4,00/88,31 s/d 100). Pengadilan Tinggi Maluku Utara sebesar 3,83/95,73% berada pada kategori "SANGAT LAMPIRAN) diketahui bahwa indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat sejumlah 41 (empat puluh satu) responden. Berdasarkan survei kepuaan masyarakat Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap pada aplikasi si Super

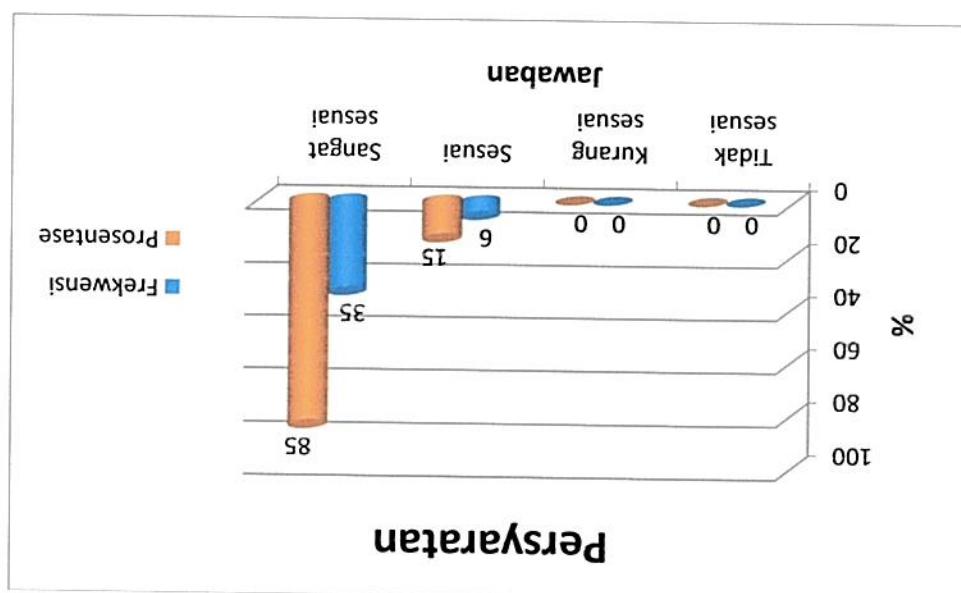
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGUNA LAYANAN PENGADILAN)

BAB III

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

Denggan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang skor sebesar 3,85 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 katagori "sangat baik". Penenerimaan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,85 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 katagori "sangat baik". Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemohon dan lingkup prosedur berada katagori sangat baik.

B. Prosedur Pelayanan



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

Gambar 1.

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

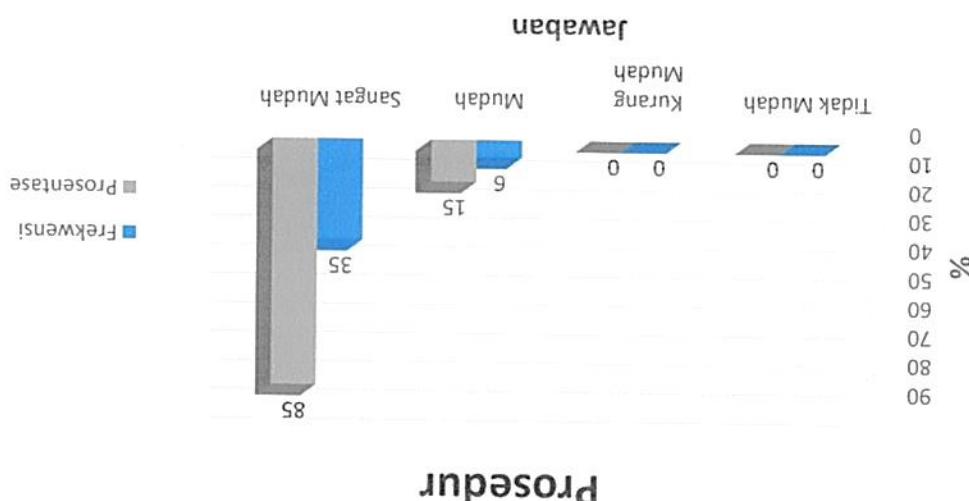
No.	Jawaban	Skor	Frekvensi	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	1	0	0	41
2	Kurang sesuai	2	0	0	15
3	Sesuai	3	6	15	35
4	Sangat sesuai	4	35	85	100

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

Pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.
 Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.
 Pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,76 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil

Waktu penyelisian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk

C. Waktu Penyelesaian



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

grafis berikut ini.

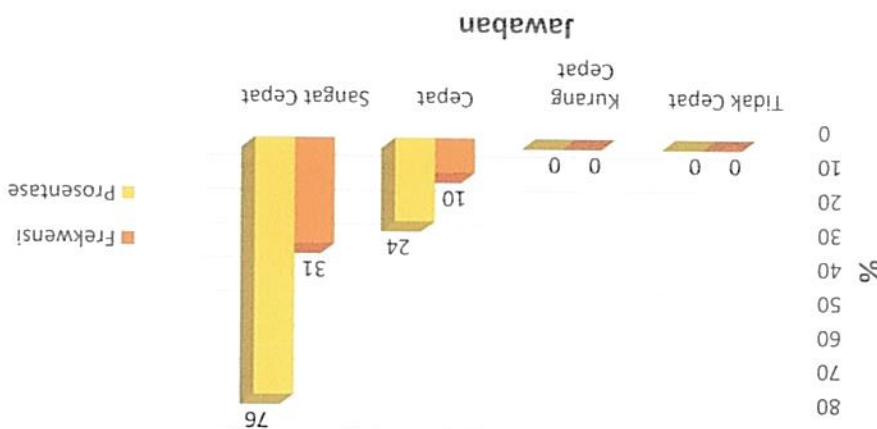
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam

No.	Jawaban	Skor	Frekwensi	Presentase
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	6	15
4	Sangat Mudah	4	35	85
	Jumlah	41		100

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

pada kategori sangat baik. masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Demikian demikian kepuasan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,81 berada pada besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada pemerintah layanan

D. Biaya/Tarif



Waktu Penyelesaian

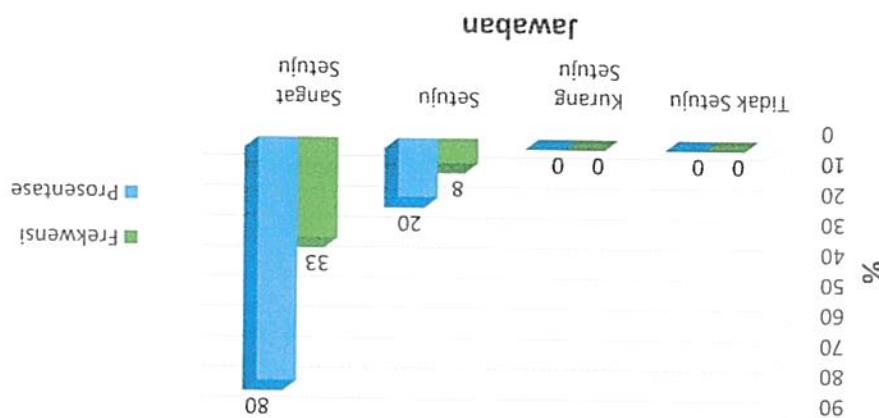
Grafik Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara. Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian
Gambar 3.

grafis berikut ini.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam

No.	Jawaban	Skor	Frekwensi	Prosentase
1	Tidak Cepat	1	0	0
2	Kurang Cepat	2	0	0
3	Cepat	3	10	24
4	Sangat Cepat	4	31	76
	Total	76	41	100

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



Biaya/Tarif

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

grafis berikut ini.

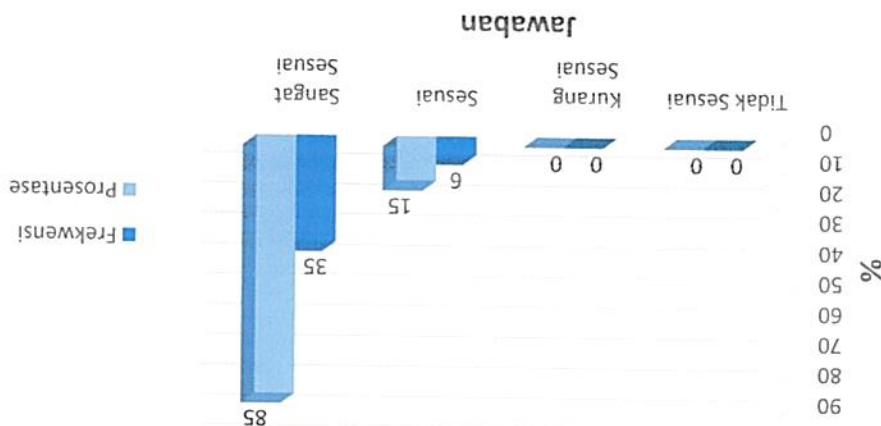
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam

No.	Jawaban	Skor	Frekvensi	Prosentease	Jumlah	Persentase
1	Tidak Setuju	1	0	0	4	80
2	Kurang Setuju	2	0	0	3	20
3	Setuju	3	0	0	8	16
4	Sangat Setuju	4	33	33	41	80

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

Pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan



Produk Layanan

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

grafis berikut ini.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam

No.	Jawaban	Skor	Frekwensi	Presentase
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	6	15
4	Sangat Sesuai	4	35	85
	Jumlah	41		100

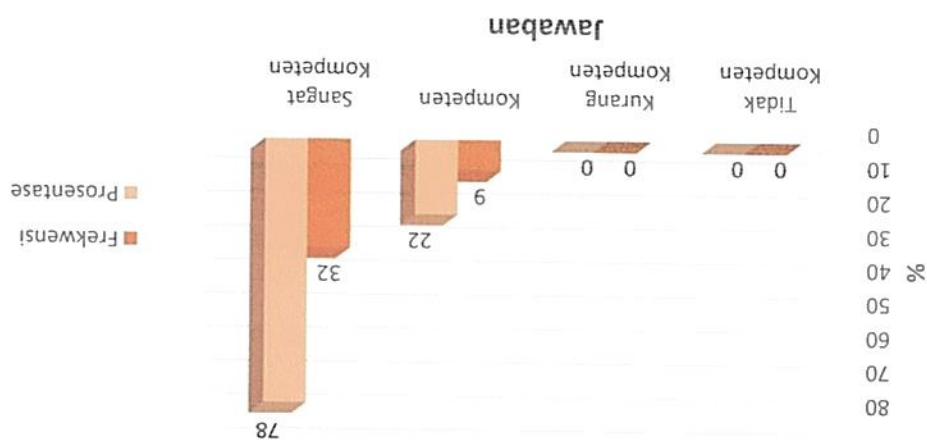
Ruang Lingkup: Produk Layanan
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengabdilan Tinggi Maluku Utara.
Tabel 7.

berikut ini.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengabdilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada katagori sangat baik

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengabdilan, ruang sebesar 3,85 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 katagori "sangat baik". Dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil produk Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil produk Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai

E. Produk Layanan



Kompetensi Pelaksana

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

grafis berikut ini.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam

No.	Jawaban	Skor	Frekwensi	Persentase	Jumlah	Kategori
1	Tidak Kompeten	1	0	0	41	100
2	Kurang Kompeten	2	0	0	22	78
3	Kompeten	3	9	9	32	32
4	Sangat Kompeten	4	0	0	4	4

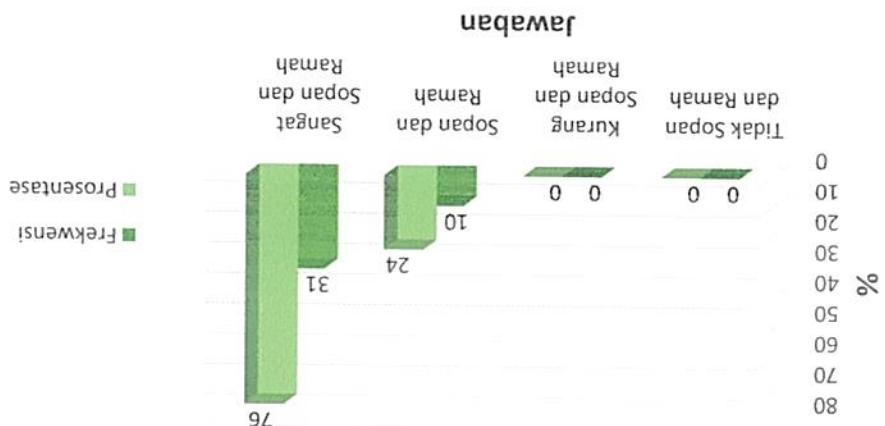
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana
Kepuasan Masayarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara.
Tabel 8.

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

kategori sangat baik.

Pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masayarakat hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,78 berada pada interval skor 3,53 pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh

F. Kompetensi Pelaksana



Perilaku Pelaksana

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

grafis berikut ini.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3	Sopan dan Ramah	3	10	24
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	31	76
				100

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

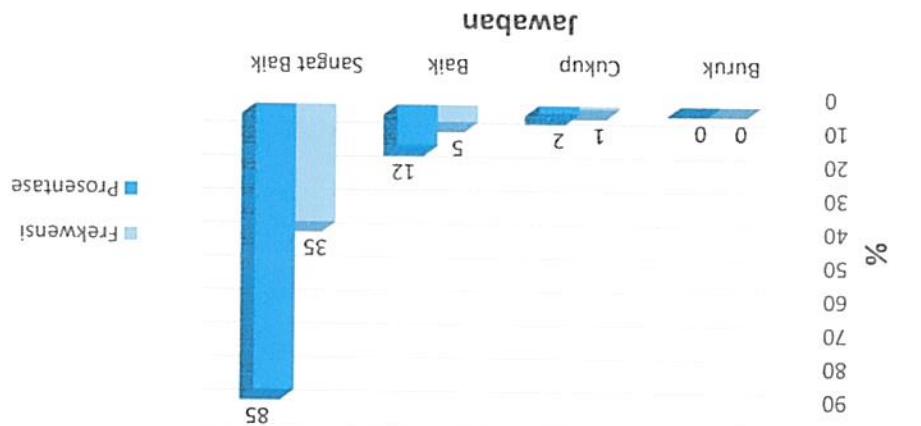
Pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan

kategori sangat baik

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,76 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Demikian demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik

G. Perilaku Pelaksana



Sarana dan Prasarana

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

grafis berikut ini.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam

No.	Jawaban	Skor	Frekvensi	Presentase
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	1	2
3	Baik	3	1	12
4	Sangat Baik	4	35	85
	Jumlah	41		100

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

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

maka maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.
demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup
3,83 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan
dalam melaksanakan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata skor sebesar
Sarana dan Prasarana adalah merupakan faktor pendukung kelincahan

H. Sarana dan Prasarana



Penanganan Pengaduan

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

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam

grafis berikut ini.

No.	Jawaban	Skor	Frekvensi	Presentase	Jumlah	100
1	Tidak Ada	1	0	0	4	98
2	Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses	2	0	0	3	2
3	Kurang Maksmal	3	0	0	1	40
4	Berfungsi dan dikeolia dengan baik	4	40	98		

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

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengadilan, informasi berada pada katagori sangat baik

Penanganan pengaduan, informasi berada pada katagori sangat baik. Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 katagori "sangat baik". Dengan demikian pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 katagori "sangat baik". Dengan demikian pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,98

I. Penanganan Pengaduan.

- Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei ini, disimpulkan berikut:
- a. Persyaratan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan nilai 3,85 berada pada kategori sangat baik.
- b. Prosedur di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan nilai 3,85 berada pada kategori sangat baik.
- c. Wakil Penyelisian di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan nilai 3,76 pada kategori sangat baik.
- d. Biaya/Tarif di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan nilai 3,81 pada kategori sangat baik.
- e. Produk Layanan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan nilai 3,85 pada kategori sangat baik.
- f. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan nilai 3,78 pada kategori sangat baik.
- g. Perilaku Pelaksana di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan nilai 3,76 pada kategori sangat baik.
- h. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan nilai 3,83 pada kategori sangat baik.
- i. Penanganan Pengaduan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan nilai 3,98 pada kategori sangat baik.
- pada kategori sangat baik.

A. KESIMPULAN

KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN TINDAKLANJUT

BAB IV

menjerapkan 3R (Senyum, Salam, Sapa);
dengan membudayakan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dan
1. Agar meningkatkan kemampuan pelaksana sesuai SOP yang telah disepakati
sebagaimana tersebut diatas, maka timdakan yang akan dilakukan yaitu:
Sebagaimana rekomendasi terhadap hasil evaluasi dari 3(tiga) nilai terendah
terendah yakni Waktu Penyelesaian, Perilaku Pelaksanaan dan Kompetensi
Pelaksana.
Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Triwulan I tahun
2023, didapat 3 (tiga) indikator atau rancangan yang memiliki nilai rata-rata
terendah yakni Waktu Penyelesaian, Perilaku Pelaksanaan dan Kompetensi
Pelaksana.

B. REKOMENDASI

Yang perlu ditinjau kembali agar dalam survei yang akan datang memiliki nilai indeks
3. Kompetensi Pelaksana, dengan nilai 155 dan indeks rata-rata 3,78;
2. Perilaku Pelaksana, dengan nilai 154 dan indeks rata-rata 3,76;
1. Waktu Penyelesaian, dengan nilai 154 dan indeks rata-rata 3,76;
Lainnya, yakni :
Selain tiga indikator yang memiliki nilai terendah dari sembilan indikator
terdapat tiga indikator yang memiliki nilai terendah dari sembilan indikator
3. Prosedur, dengan nilai 158 dan indeks rata-rata 3,85;
2. Persyaratan dengan nilai 158 dan indeks rata-rata 3,85;
1. Penanganan pengaduan, dengan nilai 193 dan indeks rata-rata 3,98;
Paling tinggi yakni :
2023 tersebut di atas, menujukan bahwa tiga indikator memiliki nilai indeks
terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Maluku Utara Triwulan I
merujuk pada hasil indeks survei kepuasan masyarakat pada setiap indikator

Penyeleenggaraan Pelayanannan Publik.

- Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Masyarakat Unit Pelayanannan Instansi Pemerintah.
KE/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan
1. Kepuasan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

RUJUKAN:

HUMUNTAL PANI, S.H., M.H.



Ketua Pengadilan Tinggi Maluku Utara

Sofif, 31 Maret 2023

wilayah Hukum Pengadilan Tinggi Maluku Utara.

bermanfaat untuk lebih meningkatkan lagi pelayanannan kepada masyarakat di
“SANGAT BAIK”. Semoga hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat
indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,83/95,73% atau berada pada katagori
Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan hasil berdasarkan pengolahan survei
(SKM) Triwulan I Tahun 2023 (periode 1 Januari 2023 s/d 31 Maret 2023) pada
Demikian Laporan Hasil Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Telah dilakukan briefings atau arahan setiap hari Senin oleh Hakim yang telah
ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Tinggi Maluku Utara agar pelaksana dapat
meningkatkan kemampuan dibidangnya dengan membudayakan SR (Ringkasan,
Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dan menyerapkan 3R (Senyum, Salam, Sapa);
Berdasarkan rekomendasi tersebut diatas, maka telah dilakukan langkah-
langkah sebagai berikut:

C. Timdaklanjut:

