

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI LIMBOTO

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



APRIL – JUNI 2026

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI LIMBOTO**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Limboto
Pada hari Rabu, 1 Juli 2026



Management Representative,

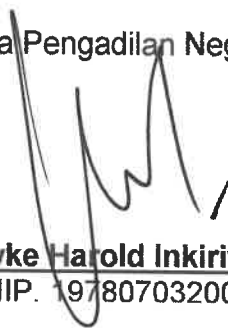
Deddy Thusmanhadi, S.H.
NIP. 197812142003121001

Ketua Tim Survei,



Yunus Achmad, S.H., M.H.
NIP. 198304282009121003

Ketua Pengadilan Negeri Limboto,



Royke Harold Inkiriwang, S.H.
NIP. 197807032001121002

KATA PENGANTAR

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 Limboto mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei 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. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Limboto, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei 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 Limboto dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Limboto.

Limboto, 1 Juli 2026

Ketua Tim Survei



Yunus Achmad, S.H., M.H.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
 BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	 3
A. Metode Survei	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Variabel Pengukuran IKM	3
D. Teknik Analisis Data.....	4
 BAB III. PROFIL RESPONDEN	 6
A. Umur	6
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir	7
D. Pekerjaan Utama	7
 BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	 7
A. Persyaratan.....	8
B. Prosedur.....	9
C. Waktu Penyelesaian	11
D. Biaya/Tarif.....	12
E. Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
F. Kompetensi Pelaksana	14
G. Perilaku Pelaksana	15
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	16
I. Kualitas Sarana & Prasarana	17
J. Hasil Survey Kualitatif	18
 BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	 19
A. Kesimpulan	19
B. Rekomendasi	20
C. Register Tindak Lanjut	20
 RUJUKAN	 20

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Limboto Ruang Lingkup: Persyaratan	10
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Limboto Ruang Lingkup: Prosedur	11
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Limboto Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	12
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Limboto Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Limboto Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Limboto Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	15
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Limboto Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Limboto Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Limboto Ruang Lingkup: Kualitas Sarana & Prasarana	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan survei, diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 yang merupakan perubahan atas Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 16 tahun 2014 yang dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya.

B. Tujuan dan Sasaran

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

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

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Limboto.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Limboto ini dilaksanakan dalam 4 (empat) semester/periode setiap tahunnya yaitu periode I dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret, Periode II dari bulan April sampai dengan bulan Juni, Periode III dari bulan Juli sampai dengan bulan September, dan Periode IV dari bulan Oktober sampai dengan Desember.

D. Tahapan Pelaksanaan

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

1. Menyusun instrumen survei.
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan survei.
3. Menentukan responden.
4. Mengolah hasil survei.
5. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert* yakni suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angket) dan yang paling banyak dilakukan dalam riset berupa survei.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Limboto, antara lain: pencari keadilan, polisi, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*. Dan jumlah sample yang ditetapkan sebanyak 160 (seratus enam puluh) jumlah sample.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner elektronik dengan jawaban tertutup dan terbuka.

C. Variabel Pengukuran IKM

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 (sembilan) ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Limboto 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 Negeri Limboto 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

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 – 28	45	28.30%
2	29 – 39	69	43.40 %
3	40 – 49	24	15,09%
4	50 – 59	18	11.32 %
5	60 – 69	3	1.89 %
Jumlah		160	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun (43.40 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	90	56.25 %
2	Perempuan	70	43.75 %
Jumlah		160	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 90 orang (56.25 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1.	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	5	3.13 %
3	SMP	11	6.88 %
4	SMU	67	41.88 %
5	D1 / D2 / D3	3	1.88 %
6	S1 / D4	62	38.75 %
7	S2	12	7.50 %
8	S3	0	0
Jumlah		160	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMU sebanyak 67 orang (41.88 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	33	20,63 %
2	TNI	2	1,25 %
3	POLRI	9	5,63 %
4	WIRASWASTA	14	8,75 %
5	WIRAUSAHA	3	1,88 %
6	TENAGA KONTRAK	3	1,88 %
7	LAINNYA	96	60,00 %
Jumlah		160	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaannya dari berbagai jenis (Lainnya) sebanyak 96 orang (60.0 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Limboto dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Limboto sebesar **3.77 / 94.31 %** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** dari responden sejumlah 40 orang.

Hasil IKM 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

di Pengadilan Negeri Limboto

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.975	Sangat Baik	7
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.987	Sangat Baik	3
3.	Waktu Peyelesaian	3.975	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3.994	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.987	Sangat Baik	4
6.	Kompetensi Pelaksana	3.987	Sangat Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3.987	Sangat Baik	6
8.	Sarana dan Prasarana	3.981	Sangat Baik	9
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	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 **3.99** berada pada interval skor 3,532 – 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
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Sesuai	4	158	82.5
2.	Sesuai	3	4	17.5
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			160	100

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata

skor sebesar **3.987** berada pada interval skor 3,532 – 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 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Sesuai	4	158	98.75
2.	Sesuai	3	2	1.25
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			160	100

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata skor sebesar **3.975** berada pada interval skor 3,532 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Sesuai	4	156	97.5
2.	Sesuai	3	4	2.5
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			160	100

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
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 **3.994** berada pada interval skor 3,532 – 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 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Sesuai	4	159	99.38
2.	Sesuai	3	1	0.63
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			160	100

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
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 **3.987** berada pada interval skor 3,532 – 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
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	158	98.75
2.	Sesuai	3	2	1.25
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			160	100

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
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 **3.987** berada pada interval skor 3,532 – 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 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	158	98.75
2.	Sesuai	3	2	1.25
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			160	100

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3.987** berada pada interval skor 3,532 – 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 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	158	98.75
2.	Sesuai	3	2	1.25
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			160	100

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Kualitas 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata skor sebesar **3.981** berada pada interval skor 3,5324 – 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 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	158	98.75
2.	Baik	3	1	0.63
3.	Cukup	2	1	063
4.	Buruk	1	0	0
Jumlah			160	100

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Sarana & Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, 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 **4.00** 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
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat sesuai	4	160	100
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			160	100

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Limboto
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh kesan dan masukan responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan. Adapun kesan dan masukan dari responden, antara lain:

- a. sangat baik dan petugasnya ramah
- b. pelayanan yang diberikan cepat dan memuaskan
- c. pelayanan yang diberikan sangat cepat dan petugas yang melayani sangat ramah
- d. sangat bagus dalam hal pelayanan
- e. sangat baik

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Limboto untuk periode triwulan II yang dilakukan dari bulan April s.d. Juni 2026 sebesar **3.99 / 99.65 %** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Limboto, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden unsur 3 tertinggi yang meliputi ***Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif pelayanan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur.***

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Limboto hendaknya agar tetap mempertahankan pelayanan yang baik sebagaimana telah diperoleh nilai sangat baik dalam indeks survey kepuasan masyarakat.

C. Register Tindak Lanjut

1. Sarana dan Prasarana

Indikator Sarana dan Prasarana sudah berada pada kategori **SANGAT BAIK** namun agar tetap meningkatkan dan menyesuaikan dengan standar layanan pada Pengadilan Negeri Limboto.

2. Waktu Penyelesaian

Indikator Waktu Penyelesaian sudah berada pada kategori **SANGAT BAIK** namun agar tetap mempertahankan bahkan meningkatkan sarana dan prasarana yang menjamin kenyamanan dan keamanan para pencari keadilan.

3. Persyaratan

Indikator Persyaratan sudah berada pada kategori **SANGAT BAIK** namun tetap meningkatkan dan menyesuaikan dengan standar layanan pada Pengadilan Negeri Limboto.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan 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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode: 1 April 2026 s/d 30 Juni 2026

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
NILAI INDEKS BERJALAN

3,99 / 99,65 %

JUMLAH	160 RESPONDEN	
GENDER	Laki-Laki : 90 org	Perempuan : 70 org
PENDIDIKAN	Tidak/Belum Sekolah : 0 org	Diploma 2 : 3 org
	SD : 5 org	Diploma 3 : 0 org
	SMP : 11 org	Sarjana S1 : 62 org
	SMU : 67 org	Magister S2 : 12 org
	Diploma 1 : 0 org	Doktor S3 : 0 org
PEKERJAAN	PNS : 33 org	Wiraswasta : 14 org
	TNI : 2 org	Wiraswasta : 3 org
	Polri : 9 org	Tenaga Kontrak : 3 org
	Lainnya : 96 org	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Rata-Rata per Unsur:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3.98
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3.98
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3.98

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah:

Tindak lanjut dari 3 unsur terendah: 1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sudah berada pada kategori SANGAT BAIK namun tetap meningkatkan dan menyesuaikan dengan standar layanan pada Pengadilan Negeri Limboto. 2. Waktu Penyelesaian Indikator Waktu Penyelesaian sudah berada pada kategori SANGAT BAIK namun agar tetap meningkatkan dan menyesuaikan dengan standar layanan pada Pengadilan Negeri Limboto. 3. Sarana dan Prasarana Indikator Sarana dan Prasarana sudah berada pada kategori SANGAT BAIK namun agar tetap mempertahankan bahkan meningkatkan sarana dan prasarana yang menjamin kenyamanan dan keamanan para pencari keadilan.

* Terima kasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki kualitas pelayanan.

2 Juli 2026
Ketua Pengadilan

	PENGADILAN NEGERI LIMBOTO KELAS IB		
	Jln. Kol. Rauf Mo'o No. 263, Kel. Kayubulan, Kec. Limboto, 96200		
	Telp. (0435) 881476 - Fax (0435) 881476, pn-limboto.go.id		
	Nomor	:	-
	Revisi	:	-
	Tanggal	:	1 Juli 2026
	Halaman	:	2 Halaman
LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2026			

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam rangka Akreditasi Penjaminan Mutu untuk mewujudkan performa / kinerja peradilan Indonesia unggul / prima (Indonesia Court Performance Excellent), maka Pengadilan Negeri Limboto telah membentuk tim survei kepuasan masyarakat yang bertugas untuk mengelola hasil survei di Pengadilan Negeri Limboto, serta penyusunan Pedoman Survei kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri Limboto.

Oleh karena itu, Pengadilan Negeri Limboto merasa perlu untuk melakukan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat yang ada di lingkungan Pengadilan Negeri Limboto. Khususnya yang terkait dengan pemberian layanan hukum bagi masyarakat pencari keadilan yang dilakukan pada Triwulan II tahun 2026. Melalui pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut Survei kepuasan masyarakat secara berkala diharapkan dapat meningkatkan atau memperbaiki pelayanan di Pengadilan Negeri Limboto.

Dasar Hukum

- 1. Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (Lembaran Negara Replubik Indonesia Tahun 2009 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5076);
- 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
- 3. Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasaan masyarakat terhadap penyelenggara public.
- 4. SK Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor

1365/DJU/SK/HM.02.03/5/2021 tentang pedoman pelaksanaan Survei dan tata cara penggunaan aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan peradilan di bawahnya.

B. HASIL PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI SERTA TINDAK LANJUT

Hasil laporan Survei Kepuasan masyarakat Triwulan II Tahun 2026 adalah sebagai berikut:

Evaluasi 3 unsur terendah dengan nilai per unsur:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?

Tindak lanjut dari 3 unsur terendah:

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sudah berada pada kategori **SANGAT BAIK** namun tetap meningkatkan dan menyesuaikan dengan standar layanan pada Pengadilan Negeri Limboto.

2. Waktu Penyelesaian

Indikator Waktu Penyelesaian sudah berada pada kategori **SANGAT BAIK** namun agar tetap meningkatkan dan menyesuaikan dengan standar layanan pada Pengadilan Negeri Limboto.

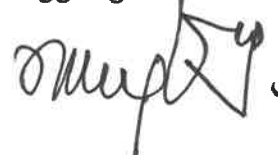
3. Sarana dan Prasarana

Indikator Sarana dan Prasarana sudah berada pada kategori **SANGAT BAIK** namun agar tetap mempertahankan bahkan meningkatkan sarana dan prasarana yang menjamin kenyamanan dan keamanan para pencari keadilan.

C. PENUTUP

Demikianlah laporan hasil monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagai bahan koreksi dan masukan terhadap survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Limboto.

Limboto, 1 Juli 2026
Penanggung Jawab



Yunus Achmad, S.H., M.H.