LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI LIMBOTO

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

JULI – SEPTEMBER 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 Kamis, 1 Oktober 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 Oktober 2026
Ketua Tim Survei

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

DAFTAR ISI

Halaman

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) 9

A. Persyaratan 10
B. Prosedur 11
C. Waktu Penyelesaian 12
D. Biaya/Tarif 13
E. Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 14
F. Kompetensi Pelaksana 15
G. Perilaku Pelaksana 16
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 17
I. Kualitas Sarana & Prasarana 18
J. Hasil Survey Kualitatif 19

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 20

A. Kesimpulan 20
B. Rekomendasi 21
C. Register Tindak Lanjut 21

RUJUKAN 21

DAFTAR TABEL

No. Tabel		*Halaman*
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: Penanangan Pengaduan, Saran dan Masukan	17
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Limboto Ruang Lingkup: Kualitas Sarana & Prasarana	18

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar *Halaman*

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 PNi Limboto Ruang Lingkup: Penanangan 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 kejaring 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 kepuasaan 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 kuisioner (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 tetapkan sebanyak 100 (seratus) 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 pensekorannya 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	29	29%
2	29 – 39	34	34%
3	40 – 49	21	21%
4	50 – 59	12	12%
5	60 – 69	4	4%
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun (34 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	56	56%
2	Perempuan	44	44%
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 56 orang (56 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1.	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	1	1%
3	SMP	3	3%
4	SMU	34	34%
5	D1 / D2 / D3	7	7%
6	S1 / D4	48	48%
7	S2	7	7%
8	S3	0	0
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 / D4 sebanyak 48 orang (48 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	30	30%
2	TNI	0	0
3	POLRI	9	9%
4	WIRASWASTA	12	12%
5	WIRAUSAHA	2	2%
6	TENAGA KONTRAK	8	8%
7	LAINNYA	39	39%
Jumlah		100	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaannya dari berbagai jenis (Lainnya) sebanyak 39 orang (39%).

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 **3.98 / 99.53 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" dari responden sejumlah 100 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	3.970	Sangat Baik	9
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.980	Sangat Baik	4
3.	Waktu Peyelesaian	3.980	Sangat Baik	2
4.	Biaya/Tarif	3.980	Sangat Baik	3
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.980	Sangat Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3.980	Sangat Baik	8
7.	Perilaku Pelaksana	3.980	Sangat Baik	6
8.	Sarana dan Prasarana	3.980	Sangat Baik	7
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 **3.97** 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	97	97%
2.	Sesuai	3	3	3%
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			100	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 **3.980** 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	98	98%
2.	Sesuai	3	2	2%
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			100	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 **3.980** 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	98	98%
2.	Sesuai	3	2	2%
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			100	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 **3.980** 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	98	98%
2.	Sesuai	3	2	2%
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			100	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 **3.980** 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	98	98%
2.	Sesuai	3	2	2%
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			100	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 **3.980** 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	98	98%
2.	Sesuai	3	2	2%
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			100	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 **3.980** 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	98	98%
2.	Sesuai	3	2	2%
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			100	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 **3.980** 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	98	98%
2.	Baik	3	2	2%
3.	Cukup	2	0	0
4.	Buruk	1	0	0
Jumlah			100	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	100	100%
2.	Sesuai	3	0	0
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			100	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 disebarkan. 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 III yang dilakukan dari bulan Juli s.d. September 2026 sebesar **3.98 / 99.53 %** 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, Waktu Pelayanan dan Biaya/Tarif pelayanan***.

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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Indikator Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan 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. Biaya/Tarif

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

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 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.

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI LIMBOTO
Jl. Kol. Rauf Moo Kel. Kayubulan KAB. GORONTALO
GORONTALO
http://pn-limboto.go.id/

PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode: 1 Juli 2026 s/d 30 September 2026

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
NILAI INDEKS BERJALAN

3,98 / 99,53 %

JUMLAH	**100 RESPONDEN**	
GENDER	Laki-Laki : **56** org	Perempuan : **44** org
PENDIDIKAN	Tidak/Belum Sekolah : **0** org	Diploma 2 : **0** org
	SD : **1** org	Diploma 3 : **4** org
	SMP : **3** org	Sarjana S1 : **48** org
	SMU : **34** org	Magister S2 : **7** org
	Diploma 1 : **3** org	Doktor S3 : **0** org
PEKERJAAN	PNS : **30** org	Wiraswasta : **12** org
	TNI : **0** org	Wirausaha : **2** org
	Polri : **9** org	Tenaga Kontrak : **8** org
	Lainnya : **39** 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 ? **3.97**
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam 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. Kompetensi Pelaksana

Indikator Kompetensi Pelaksana 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 Oktober 2026
Ketua Pengadilan