

# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

### **DI PENGADILAN TINGGI MALUKU UTARA**

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

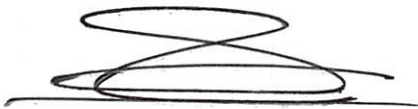


**PENGADILAN TINGGI MALUKU UTARA**

**TRIWULAN I TAHUN 2026**

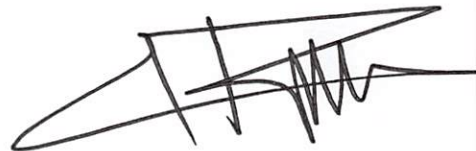
**LEMBAR PENGESAHAN****LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN TINGGI MALUKU UTARA****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**

Koordinator Tim Survei,



Sutarno

Ketua Tim Survei,



Agus Pancara

Disahkan di Sofifi Pada Hari Senin, 6 April 2026

Ketua Pengadilan Tinggi Maluku Utara,



Suwono

## 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.

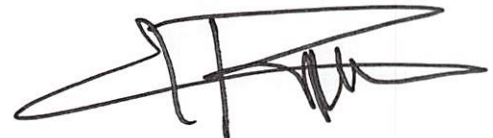
Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara, yang diambil dengan kuesioner secara elektronik.

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 April 2026

**Ketua Tim Survei,**



**Agus Pancara**

## DAFTAR ISI

|  | <i>Halaman</i> |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL .....  | i              |
| LEMBAR PENGESAHAN .....  | ii             |
| KATA PENGANTAR .....   | iii            |
| DAFTAR ISI.....  | iv             |
| DARTAR TABEL.....  | v              |
| DAFTAR GAMBAR.....   | vi             |
| <br>   |                |
| BAB I. PENDAHULUAN .....   | 1              |
| A. Latar Belakang.....   | 1              |
| B. Tujuan, Sasaran dan Target.....   | 1              |
| C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....  | 2              |
| D. Tahapan Pelaksanaan .....   | 2              |
| <br>   |                |
| BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....  | 4              |
| A. Metode Survei .....   | 4              |
| B. Teknik Pengumpulan Data.....  | 4              |
| C. Variabel Pengukuran IKM .....   | 4              |
| D. Teknik Analisis Data.....   | 5              |
| <br>   |                |
| BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT<br>(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             |
| <br>   |                |
| BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI   |                |
| A. Kesimpulan .....  | 17             |
| B. Rekomendasi.....  | 17             |
| <br>   |                |
| 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       |
| 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup:<br>Persyaratan Pelayanan.....   | 8       |
| 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup:<br>Prosedur Pelayanan.....  | 9       |
| 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup:<br>Waktu Penyelesaian Pelayanan .....                                   | 10      |
| 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup:<br>Biaya/Tarif Pelayanan .....  | 11      |
| 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup:<br>Produk Layanan .....   | 12      |
| 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup:<br>Kompetensi Pelaksana .....   | 13      |
| 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup:<br>Perilaku Pelaksana .....   | 14      |
| 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup:<br>Sarana dan Prasarana.....   | 15      |
| 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Maluku Utara Ruang Lingkup:<br>Penanganan Pengaduan .....  | 16      |

**DAFTAR GAMBAR**

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

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. 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 Januari 2026 sampai dengan bulan Maret 2026 (Triwulan I).

### 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 Pendayagunaan 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 *simplerandom 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 48 (empat puluh delapan) 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 3,87/96,82% 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          | 3,89                  |
| 2   | Prosedur             | 3,85                  |
| 3   | Waktu penyelesaian   | 3,79                  |
| 4   | Biaya/Tarif          | 3,88                  |
| 5   | Produk layanan       | 3,88                  |
| 6   | Kompetensi pelaksana | 3,83                  |
| 7   | Perilaku pelaksana   | 3,85                  |
| 8   | Sarana dan prasarana | 3,89                  |
| 9   | Penanganan pengaduan | 3,98                  |
|     | Indeks               | 3,87                  |

#### 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 3,89 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.

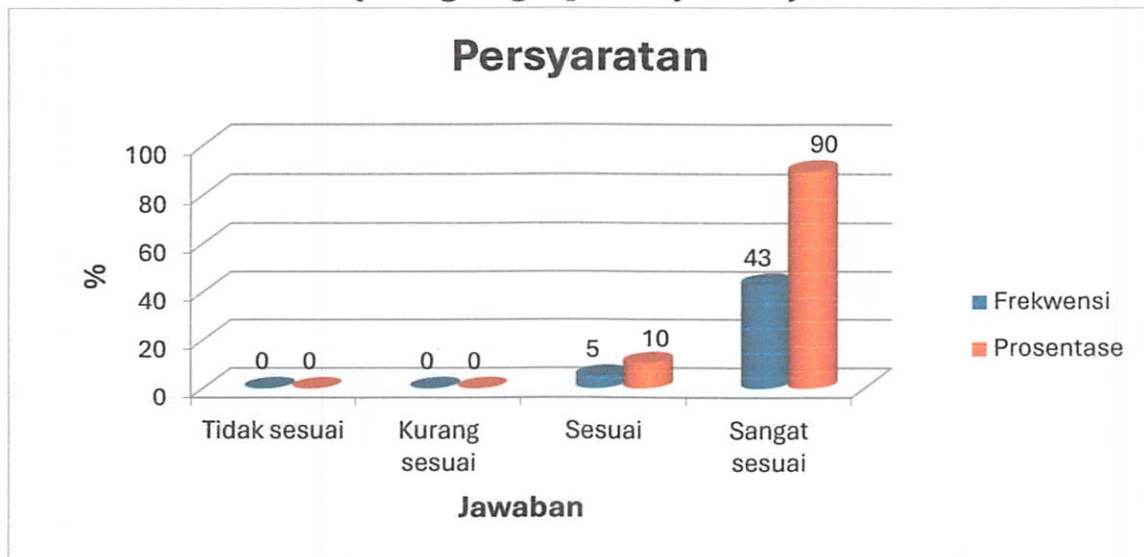
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kesesuaian persyaratan pelayanan disajikan pada table berikut ini:

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    | 5         | 10         |
| 4      | Sangat sesuai | 4    | 43        | 90         |
| Jumlah |               |      | 48        | 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 3,85 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.

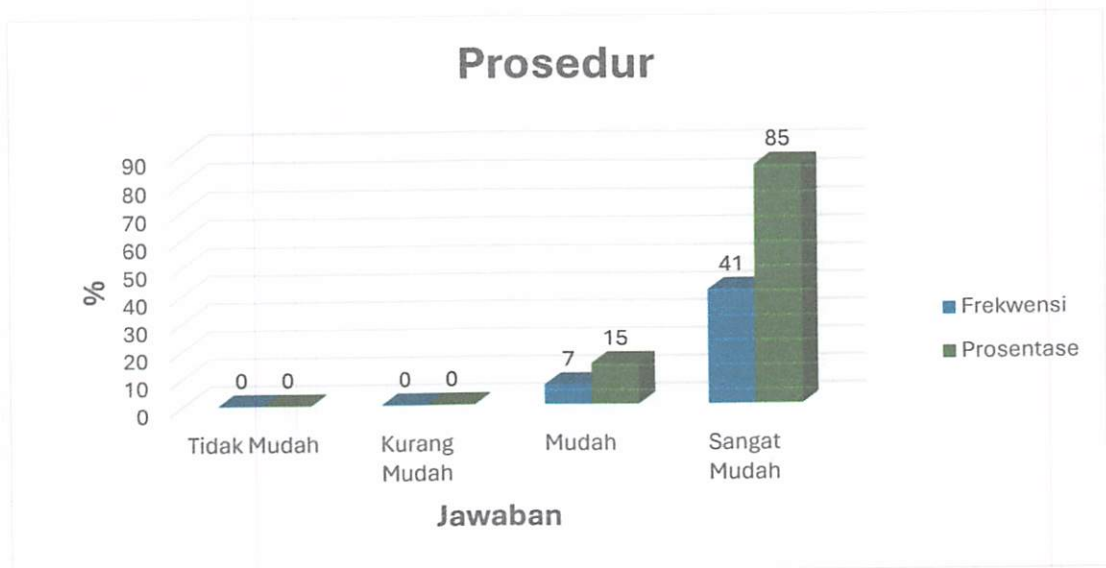
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

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    | 7         | 15         |
| 4   | Sangat Mudah | 4    | 41        | 85         |
|     | Jumlah       |      | 48        | 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 3,79 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.

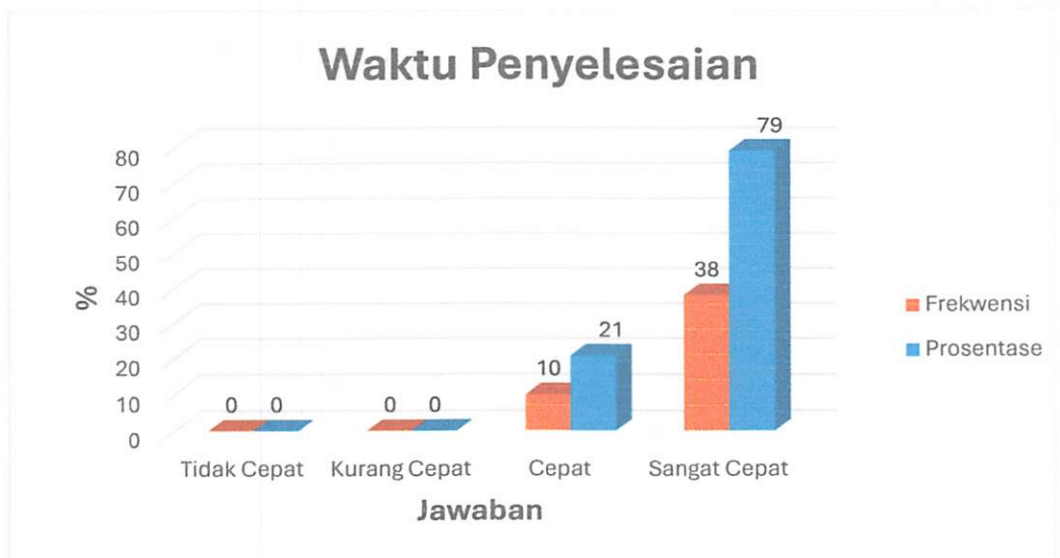
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

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    | 10        | 21         |
| 4      | Sangat Cepat | 4    | 38        | 79         |
| Jumlah |              |      | 48        | 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 3,88 berada pada interval skor 3,71 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

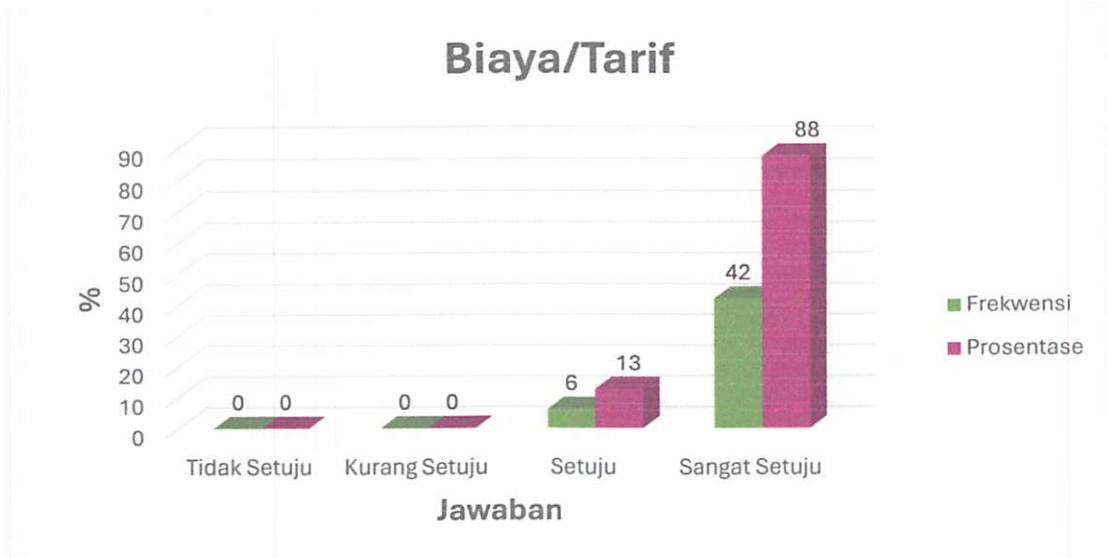
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

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      | 6         | 12         |
| 4   | Sangat Setuju | 4      | 42        | 88         |
|     |               | Jumlah | 48        | 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 3,88 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.

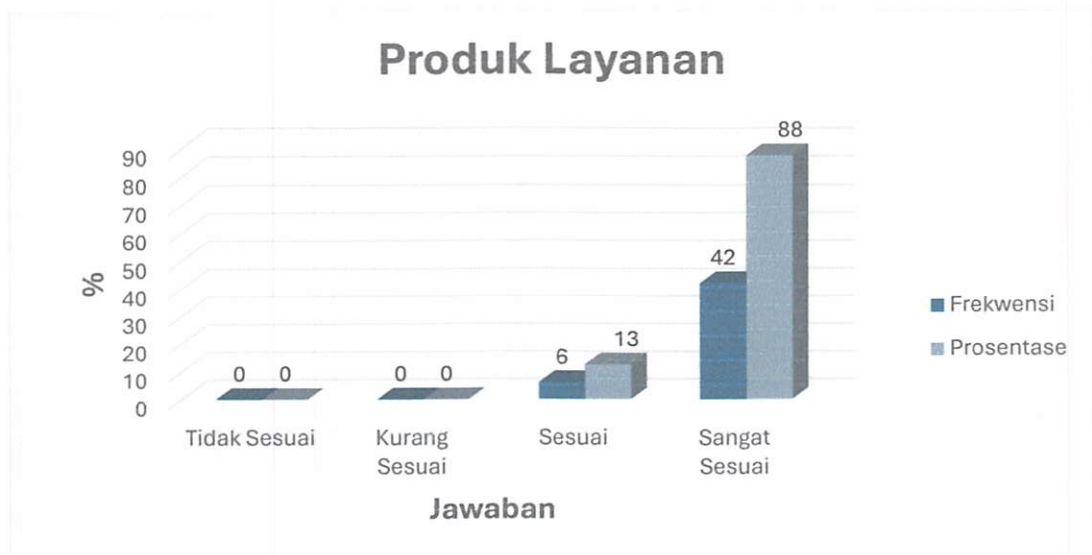
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

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      | 6         | 13         |
| 4   | Sangat Sesuai | 4      | 42        | 88         |
|     |               | Jumlah | 48        | 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 3,83 berada pada interval skor 3,53 s/d 3,71 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengunjalayanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

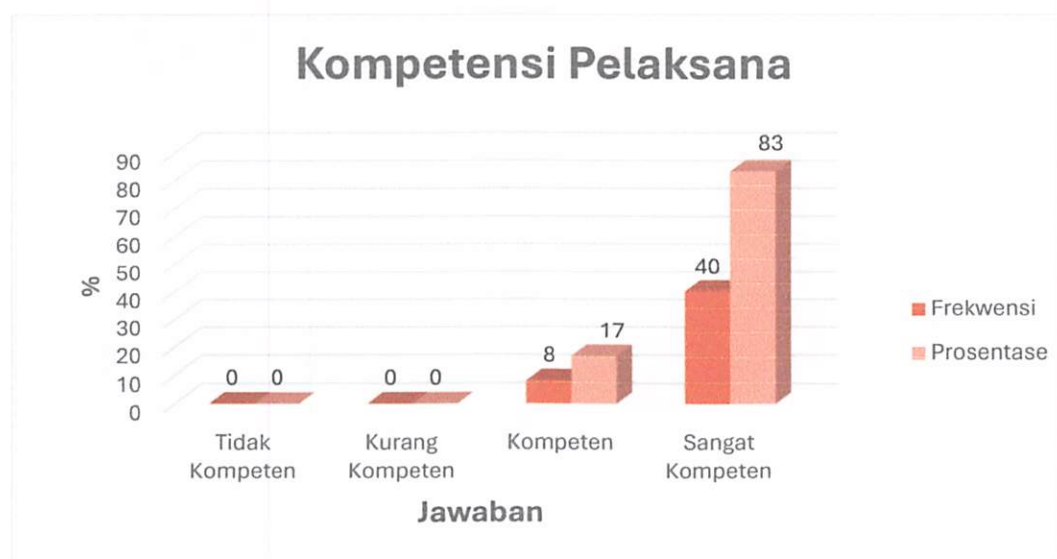
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

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      | 8         | 17         |
| 4   | Sangat Kompeten | 4      | 40        | 83         |
|     |                 | Jumlah | 48        | 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 3,85 berada pada interval skor 3,77 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

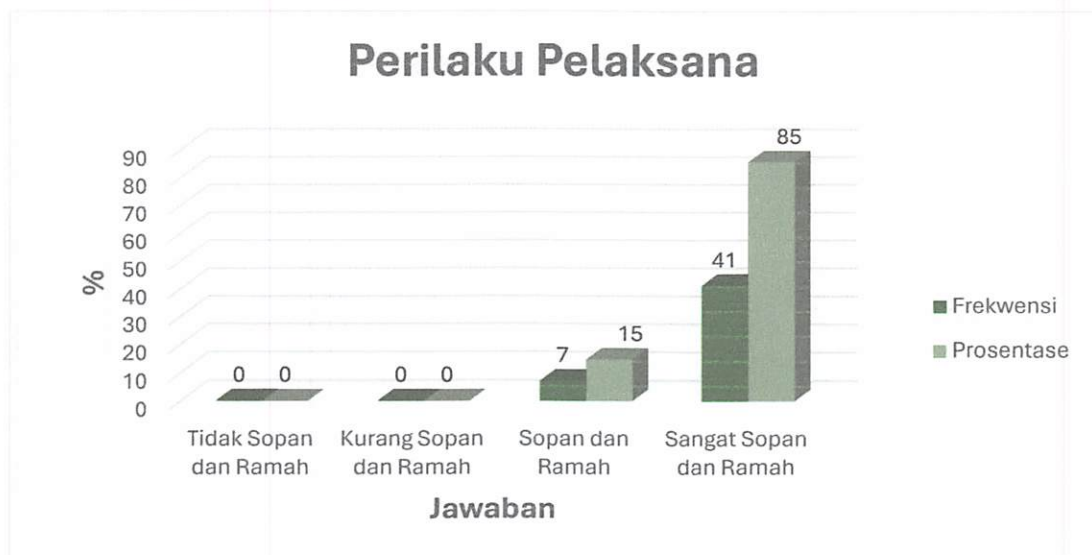
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

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    | 7         | 15         |
| 4      | Sangat Sopan dan Ramah | 4    | 41        | 85         |
| Jumlah |                        |      | 48        | 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 3,89 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.

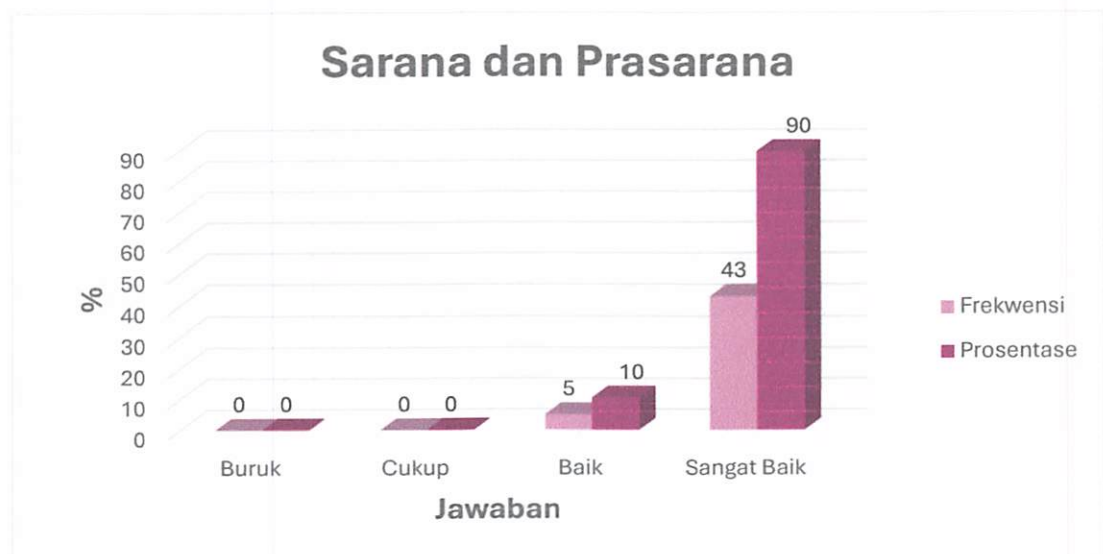
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

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      | 5         | 10         |
| 4   | Sangat Baik | 4      | 43        | 90         |
|     |             | Jumlah | 48        | 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



## I. Penanganan Pengaduan.

Penanganan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,98 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.

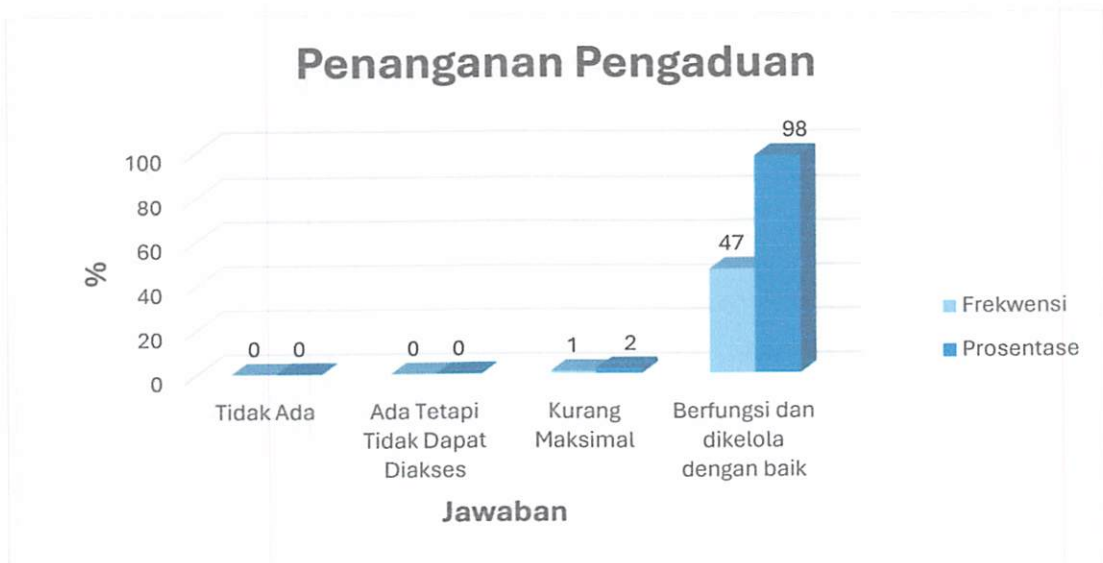
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, informasi disajikan pada tabel berikut ini.

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    | 1         | 2          |
| 4      | Berfungsi dan dikelola dengan baik | 4    | 47        | 98         |
| Jumlah |                                    |      | 48        | 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 **3,87/96,82%** 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 187 dan indeks rata-rata 3,89 berada pada kategori **sangat baik**.
- b. Prosedur di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 185 dan indeks rata-rata 3,85 berada pada kategori **sangat baik**.
- c. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 182 dan indeks rata-rata 3,79 pada kategori **sangat baik**.
- d. Biaya/Tarif di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 186 dan indeks rata-rata 3,88 pada kategori **sangat baik**.
- e. Produk Layanan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 186 dan indeks rata-rata 3,88 pada kategori **sangat baik**.
- f. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 184 dan indeks rata-rata 3,83 pada kategori **sangat baik**.
- g. Perilaku Pelaksana di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 185 dan indeks rata-rata 3,85 pada kategori **sangat baik**.
- h. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 187 dan indeks rata-rata 3,89 pada kategori **sangat baik**.
- i. Penanganan Pengaduan di Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan jumlah nilai 191 dan indeks rata-rata 3,98 pada kategori **sangat baik**.

Merujuk pada hasil indeks survei kepuasan masyarakat pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja Pengadilan Tinggi Maluku Utara Triwulan I 2026 tersebut di atas, menunjukkan bahwa tiga indikator memiliki nilai indeks paling tinggi yakni:

1. Penanganan pengaduan, dengan jumlah nilai 191 dan indeks rata-rata 3,98;
2. Persyaratan, dengan jumlah nilai 187 dan indeks rata-rata 3,89;
3. Sarana Prasarana, dengan jumlah nilai 187 dan indeks rata-rata 3,89;

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. Waktu Penyelesaian, dengan nilai 151 dan indeks rata-rata 3,68;
2. Kompetensi Pelaksana, dengan nilai 152 dan indeks rata-rata 3,71;
3. Prosedur, dengan nilai 154 dan indeks rata-rata 3,76;

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 I tahun 2025, didapat 3 (tiga) indikator atau ruang lingkup yang memiliki nilai rata-rata terendah yakni Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana dan Prosedur.

Sebagai rekomendasi terhadap hasil evaluasi dari 3(tiga) nilai terendah sebagaimana tersebut diatas, maka tindakan yang akan dilakukan yaitu:

1. 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;

2. Agar melakukan peningkatan kemampuan dasar terhadap kompetensi tugas-tugas, baik kepaniteraan maupun kesekretariatan melalui briefing dari Hakim Pengawas PTSP maupun Penanggung Jawab PTSP;
3. Agar dilakukan sosialisasi tentang prosedur pelayanan kepada Masyarakat pencari keadilan baik melalui media cetak maupun media elektronik;

### **C. Tindaklanjut:**

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

1. 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);
2. Telah dilakukan kursus singkat dengan mengadakan pelatihan pelayanan prima dengan bekerja sama dengan instansi Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk yang dilakukan setiap 6(enam) bulan terhadap semua petugas pelayanan PTSP dan Security (Satpam) dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan baik guna menunjang pelayanan kepada Masyarakat;
3. Telah dibuat Brosur/Pamflet tentang Prosedur dan juga dimuat di layar/monitor depan meja PTSP;
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 I Tahun 2026 (periode 1 Januari 2026 s/d 31 Maret 2026) pada Pengadilan Tinggi Maluku Utara dengan hasil berdasarkan pengolahan survei indeks kepuasan masyarakat sebesar **3,87/96,82%** 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 April 2026**

**Ketua Pengadilan Tinggi Maluku Utara**



**Suwono**

**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.