

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN

PERIODE
JULI 2020



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

JL. HM. ASYIK AQIL KM 16 KELURAHAN SUKAJADI KECAMAAN TALANG KELAPA

KAB. BANYU ASIN

TELP/FAX. (0711) 5723669

website : pn-pangkalanbalai.go.id

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

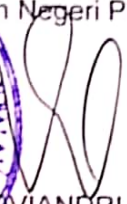
Disahkan di Pangkalan Balai
Pada Hari Senin, 29 Juli 2020

Ketua Tim Survei,


YUSUF, S.H.
NIP. 196411281985031005

Megetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai,




Dr. YUDI NOVIANDRI, S.H., M.H.
NIP. 19781113 200212 1 002

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 Negeri Pangkalan Balai 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 Pangkalan Balai, 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 Pangkalan Balai dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pangkalan Balai, 29 Juli 2020

TIM SURVEI

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I . PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
E. Target Survei.....	3
BAB II. METODOLOGI SURVEI.....	4
A. Jenis Data.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	6
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	8
A. Umur.....	8
B. Jenis Kelamin.....	9
C. Pendidikan Terakhir.....	10
D. Pekerjaan Utama.....	11
BAB IV. HASIL SURVEI, ANALISA DATA DAN NILAI IKM.....	12
BAB V. PENUTUP.....	16
A. Kesimpulan.....	16
B. Rekomendasi.....	16
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, serta dalam rangka reformasi birokrasi, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pengadilan Negeri Pangkalan Balai sebagai bagian dari aparatur pemerintah juga harus ikut serta memenuhi harapan masyarakat tersebut. Upaya untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan terhadap masyarakat harus terukur dan selalu dilakukan evaluasi, sehingga pada akhirnya, pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan secara maksimal.

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. Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, dalam hal ini para stakeholder Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk Evaluasi Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Pada survei yang kedua kali dilaksanakan ini, Tim Survei Pengadilan Negeri Pangkalan Balai menyebarkan 60 eksemplar daftar pertanyaan (*kuisisioner*), jumlah kuisisioner yang kembali diterima oleh tim survei sejumlah 60 eksemplar. Selanjutnya terhadap kuisisioner tersebut dilakukan pengumpulan data dan analisa dengan outputnya berupa data mengenai

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

Pada survei kedua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai bulan Juli 2020 berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Pangkalan Balai secara keseluruhan adalah **85,10** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;

Belajar dari hasil survei ini diharapkan ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada tahun-tahun yang akan datang. Perubahan yang ada semoga tidak membuat seluruh pegawai Pengadilan Negeri Pangkalan Balai cepat berpuas diri, tapi dijadikan pemicu untuk lebih meningkatkan lagi kinerja dan pelayanan terhadap masyarakat.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survei ini dilaksanakan pada tanggal 13 Juli – 17 Juli 2020. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

1. Persiapan	: 08 – 10 Juli 2020
2. Pengumpulan Data / Survei SKM	: 13 Juli – 17 Juli 2020
3. Pengolahan Data	: 20 – 23 Juli 2020
4. Penyusunan dan Pelaporan	: 23 – 28 Juli 2020

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim survei menentukan metode survei, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survei membuat instrument berupa kuisisioner.
3. Menentukan responden.
4. Tim survei memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
5. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
6. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
7. Tim survei menganalisa kuesioner yang sudah terisi.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Pimpinan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Dalam survei di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai ini, seluruh unsur Pengadilan Negeri Pangkalan Balai menargetkan hasil baik dari survei yang dilaksanakan.

BAB II

METODE SURVEI

A. JENIS DATA

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan atau stakeholders dari Pengadilan Negeri Pangkalan Balai, terdiri dari:

1. Jaksa dan Penyidik/Polisi;
2. Penasihat Hukum;
3. Masyarakat pengunjung Pengadilan, masyarakat pengguna layanan Pengadilan dan Wartawan;

Kuisisioner diberikan kepada pihak-pihak tersebut, namun karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menyebarkan kuisisioner tersebut hanya kepada pihak yang sering berhubungan dengan pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai serta pihak atau masyarakat yang berkunjung ke Pengadilan baik yang berurusan dengan pelayanan Pengadilan maupun sekedar berkunjung. Setelah kuisisioner terkumpul oleh tim survei, ternyata yang layak dan pantas untuk dinilai yaitu jawaban dari 60 responden.

C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu 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.

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.

Berdasarkan 9 ruang lingkup survei di atas, tim pelaksana survei di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden.

D. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah terkumpul, data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut :

Kategorisasi Pelayanan

No	Skor	Mutu	Kinerja
1	1,00 - 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 -2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	A	Sangat Baik

Selanjutnya data yang telah terkumpul dari kuisisioner yang disebar, dimasukkan ke dalam tabel di bawah ini :

No.	Unsur yang dinilai								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									
2									
3									
4									
dst									
50									
ΣN									
NR									
NR*NT									
Σ(NR*NT)									
IKM									

Rumus dari variabel pada tabel di atas adalah sebagai berikut :

Σ N (Jumlah Nilai Unsur) = Jumlah keseluruhan Tiap Unsur

NR (Nilai Rata-rata tiap unsur) =
$$\frac{\text{Jumlah keseluruhan tiap unsur } (\sum N)}{\text{Jumlah Kuisisioner}}$$

NT (Nilai Timbang)
$$\frac{1}{1} = 1$$

$$= \frac{\text{Jumlah Unsur}}{9} = 0,1111$$

NR*NT = Nilai Rata-rata tiap unsur x Nilai Timbang

$\Sigma(NR*NT)$ = Jumlah keseluruhan (NR*NT)

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) = $\Sigma(NR*NT) \times 25$

Nilai Interval Konversi

No	Skor	Mutu	Kinerja
1	25,00 -43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100	A	Sangat Baik

**Hubungkan Nilai rata-rata keseluruhan (NRR)
dengan Standar**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

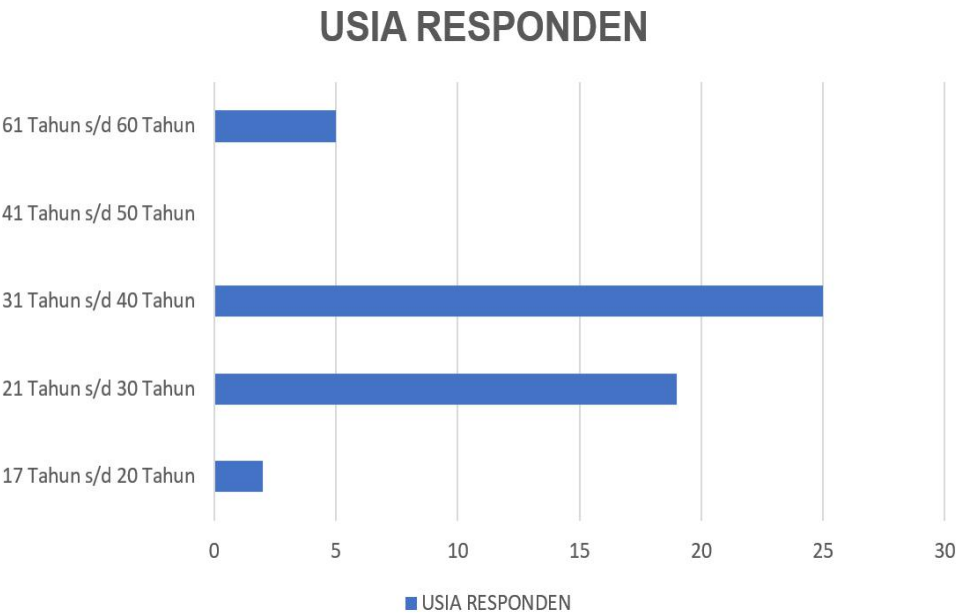
BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. USIA RESPONDEN

Mayoritas responden ini berusia 31 tahun sampai dengan 40 tahun dengan jumlah 25 orang dari total 60 responden (41,67 %), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	17 Tahun s/d 20 Tahun	2	3,33
2.	21 Tahun s/d 30 Tahun	19	31,67
3.	31 Tahun s/d 40 Tahun	25	41,67
4.	41 Tahun s/d 50 Tahun	9	15
5.	61 Tahun s/d 60 Tahun	5	8,33
Jumah		60	100,00

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

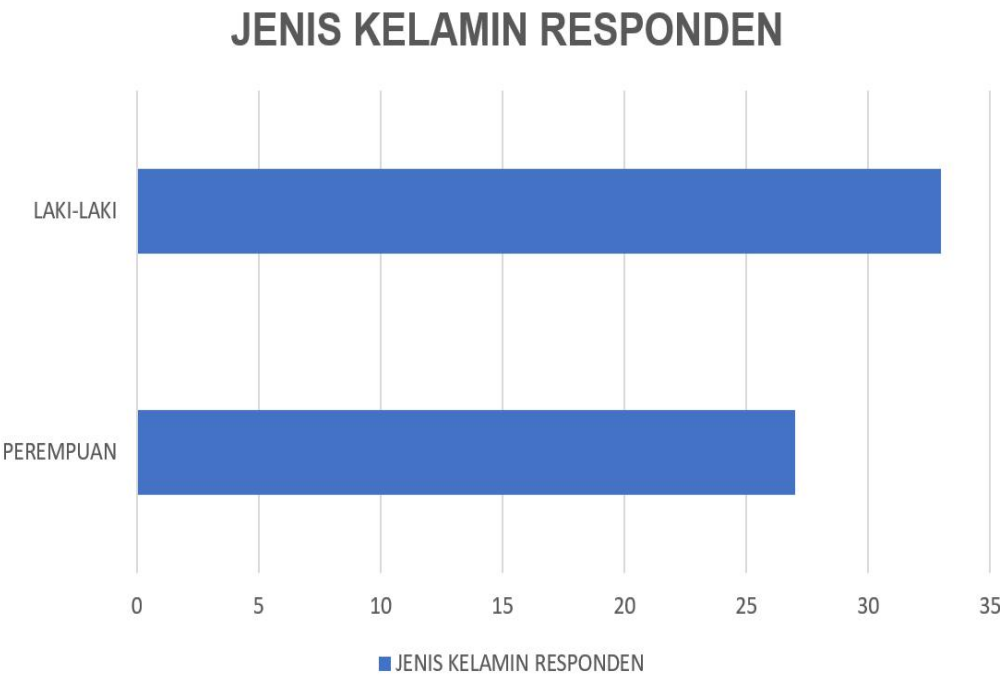


B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 33 orang dari total 60 orang (55 %), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Laki - Laki	33	55
2.	Perempuan	27	45
Jumlah		60	100,00

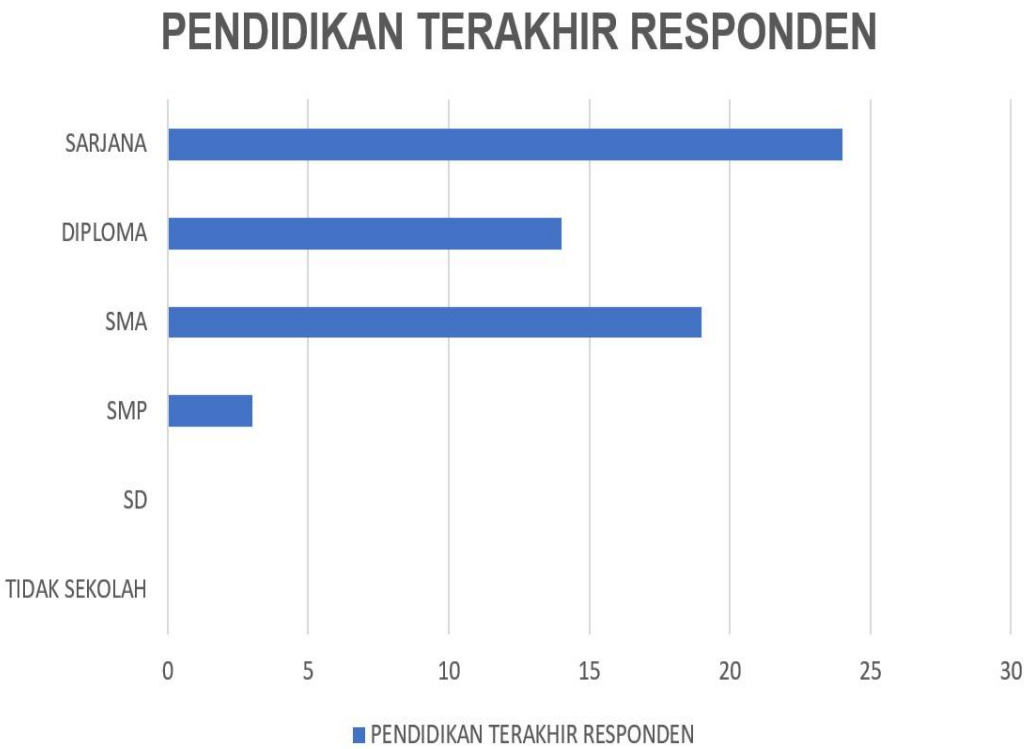
Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah



C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah S1 yang berjumlah 24 orang dari total responden 60 orang (40 %), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Tidak Sekolah	-	-
2.	SD	-	-
3.	SMP/ SLTP	3	5
4.	SLTA	19	31,67
5.	Diploma	14	23,33
6.	Sarjana	24	40
7.	Pasca Sarjana	-	-
Jumlah		60	100,00

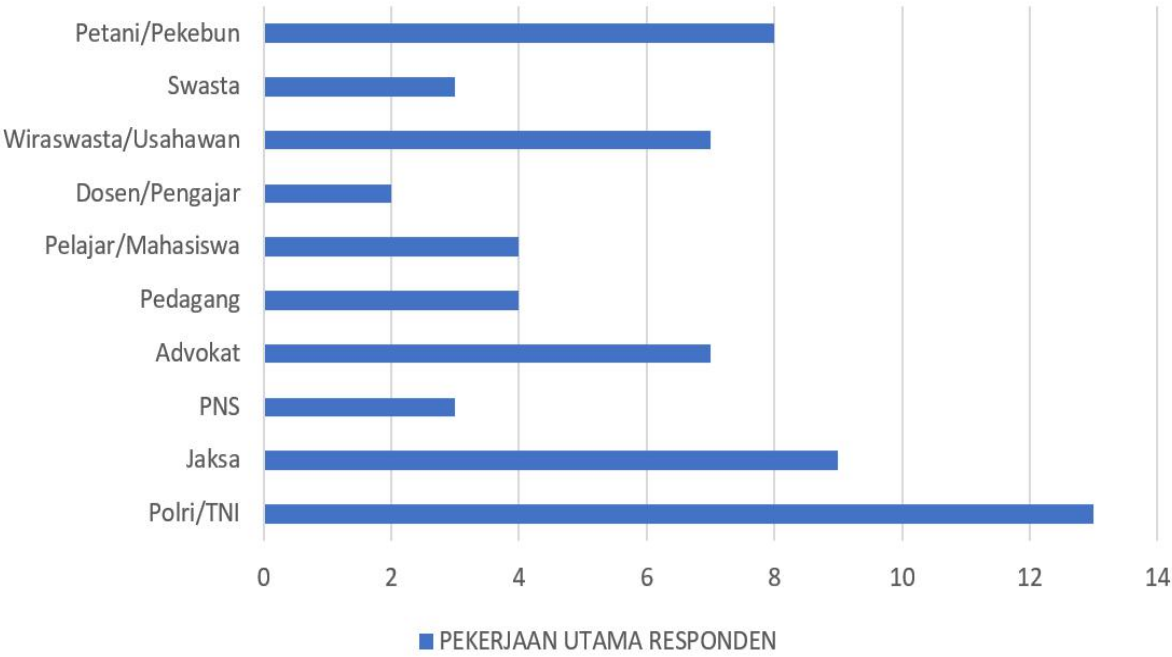


D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden disini adalah Polisi yang berjumlah 13 orang dari total responden 60 orang (21,66 %), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	Polri/TNI	13	21,66
2.	Jaksa	9	15
3.	PNS	3	5
4.	Advokat	7	11,67
5.	Pedagang	4	6,67
6.	Pelajar/Mahasiswa	4	6,67
7.	Dosen/Pengajar	2	3,33
8.	Wiraswasta/Usahawan	7	11,67
9.	Swasta	3	5
10.	Petani/Pekebun	8	13,33
Jumlah		60	100,00

PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN



BAB IV
HASIL SURVEI, ANALISA DATA dan NILAI IKM

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai tersaji dalam data berikut ini:

ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT									
No	Unsur Yang Dinilai								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	4	3	4	3	4	4	3
2	3	4	3	3	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
5	4	4	3	4	4	3	3	4	4
6	3	4	3	3	3	4	4	4	3
7	3	4	3	4	3	4	4	4	3
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3
9	3	3	3	3	4	4	3	4	3
10	3	3	3	3	4	4	4	4	3
11	4	3	3	3	3	3	4	4	3
12	3	3	3	4	4	3	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	3	3	3	4	3
15	4	4	3	4	3	3	4	4	3
16	3	3	4	3	4	3	4	4	3
17	4	3	3	4	3	3	4	4	4
18	3	3	2	2	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	4	4	4	4	3	4	3	4	2

21	3	3	3	3	4	3	3	4	3
22	3	4	4	3	4	4	3	4	3
23	3	4	4	3	3	4	4	3	3
24	3	4	3	3	4	4	4	3	3
25	3	4	4	3	3	4	4	4	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	3	4	4	3	4	3
28	4	3	4	3	4	4	3	4	4
29	3	3	3	3	3	3	4	4	3
30	3	3	3	3	3	4	3	4	3
31	3	4	4	3	4	3	4	4	3
32	4	3	3	3	4	4	4	4	3
33	3	3	3	4	3	3	3	4	2
34	3	3	3	4	3	4	4	3	4
35	3	3	4	3	3	3	3	4	3
36	3	4	4	3	4	3	3	3	3
37	3	3	4	4	3	3	4	4	3
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3
39	4	3	4	3	3	4	3	4	3
40	3	3	3	3	3	4	3	4	3
41	3	3	3	4	3	3	4	3	2
42	3	4	4	3	3	4	4	4	3
43	3	4	3	4	3	3	4	4	3
44	2	2	3	2	3	3	4	4	2
45	3	4	3	4	3	4	4	4	3
46	4	4	3	3	4	3	4	4	3
47	3	3	3	3	3	3	4	4	2

48	3	3	3	3	4	4	3	4	3
49	4	3	3	3	3	4	3	4	3
50	4	3	4	3	4	4	4	3	3
51	4	4	3	4	3	3	4	4	3
52	3	4	3	3	4	2	4	4	4
53	3	4	3	4	4	3	3	4	4
54	3	4	4	4	3	3	3	4	2
55	3	3	3	4	3	3	4	4	4
56	4	4	3	4	3	4	3	4	4
57	4	3	3	4	3	4	3	4	4
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3
59	4	3	3	4	3	4	4	3	4
60	4	3	3	4	3	3	3	4	3
ΣN	180	187	182	185	186	189	195	213	168
N.R	3,27	3,40	3,31	3,36	3,38	3,44	3,55	3,87	3,05
NR*NT	0,36	0,38	0,37	0,37	0,38	0,38	0,39	0,43	0,34
$\Sigma(NR*NT)$	3,40								
IKM	85,10								

- Dari tabel di atas, skor hasil survei di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai Kelas II berdasarkan nilai rata-rata adalah sebagai berikut:
1. Untuk nilai rata-rata unsur yaitu **3.40**
 2. Untuk nilai IKM yaitu **85,10**
 3. Kategori termasuk **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
 di PN Pangkalan Balai

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,27	Sangat Baik	8
2.	Prosedur	3,40	Sangat Baik	4
3.	Waktu Pelayanan	3,31	Sangat Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3,36	Sangat Baik	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	Sangat Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3,44	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,55	Sangat Baik	2
8.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,87	Sangat Baik	1
9.	Sarana dan Prasarana	3,05	Baik	9

Secara umum unsur pelayanan yang mendapat penilaian 2 (dua) terendah dari responden adalah unsur **Sarana dan Prasarana** dengan nilai **3,05**, dan **Persyaratan** dengan nilai **3,27**, Sedangkan unsur yang mendapat penilaian tertinggi dari responden adalah unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** dengan nilai **3,87**.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Pangkalan Balai secara keseluruhan adalah **85,10** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;
2. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat unsur penilaian yang dianggap belum seperti yang diinginkan yaitu pada unsur **Sarana dan Prasarana** dan **Persyaratan**;

B. REKOMENDASI

1. Semua unsur atau Satuan Kerja (unit pelayanan) di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survei mendatang menjadi lebih baik, begitu juga unsur-unsur penilaian yang berada di nilai tengah dapat lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.
2. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai, mulai dari staf pimpinan, Hakim, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;

C. REKOMENDASI DARI RESPONDEN

Secara umum masukan atau rekomendasi dari responden, yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut :

1. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya;

D. TINDAK LANJUT ATAS UNSUR DENGAN NILAI TERENDAH

Berdasarkan analisa terhadap data kuisisioner kepuasan masyarakat dan telah diketahui sebagaimana di atas, unsur yang mendapatkan penilaian terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana dan Persyaratan. Hal ini tentunya menjadi perhatian tersendiri bagi semua aparatur di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dimana pada unsur Persyaratan, kedepannya akan di perbanyak lagi brosur pelayanan yang memuat syarat-syarat pelayanan, sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam melihat syarat yang dibutuhkan dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

Lampiran Pertanyaan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

Nomor Kuesioner : (diisi oleh Petugas)

Jam Survei : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*

Tanggal Survei :

PROFIL RESPONDEN

Usia : tahun

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA D1/D3
 S1 S2 S3

Pekerjaan : Jaksa Polri Advokat PNS
 Dosen/Pengajar Mahasiswa/Pelajar
 Swasta Pedagang
 Petani/Pekebun Wiraswasta
 Lainnya : (sebutkan)

Jenis Layanan diterima

PETUNJUK :
Mohon diisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan memberi tanda centang (✓) atau lingkaran pada jawaban yang tersedia.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Ruang Lingkup	Pertanyaan	P*)
Persyaratan	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai ? a. Sangat Mudah b. Mudah	4 3 2

	c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	1
Waktu Penyelesaian	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1
Biaya/Tarif	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? a. Gratis b. Murah c. Cukup Mahal d. Sangat Mahal	4 3 2 1
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
Kompetensi Pelaksana	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Sangat Kompeten b. Kompeten c. Kurang Kompeten d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
Perilaku Pelaksana	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Sangat Sopan dan Ramah b. Sopan dan Ramah c. Kurang Sopan dan Ramah d. Tidak Sopan dan Ramah	4 3 2 1
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Dikelola dengan baik b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Tidak Ada	4 3 2 1
Sarana dan Prasarana	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	4 3 2 1

SARAN / MASUKAN :