

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN

TRIWULAN I
PERIODE JANUARI - MARET 2023



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

JL. KOMPLEK PERKANTORAN PEMKAB. BANYUASIN, KELURAHAN MULYA
AGUNG, KECAMATAN BANYUASIN III KABUPATEN BANYUASIN

TELP/FAX. (0711) 5723669

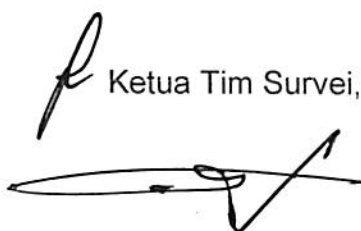
website : pn-pangkalanbalai.go.id

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, 03 April 2023


Ketua Tim Survei,

WARNO, S.H.
NIP. 196709041991031002

Megetahui,
Wakil Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai, 



FITRI AGUSTINA, S.H.
NIP. 19790825 200604 2 002

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, 31 Maret 2023

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. Usia Responden.....	8
B. Jenis Kelamin Responden.....	9
C. Pendidikan Terakhir Responden	9
D. Pekerjaan Utama Responden.....	10
 BAB IV. HASIL SURVEI, ANALISA DATA DAN NILAI IKM	 12
 BAB V. PENUTUP.....	 15
A. Kesimpulan	15
B. Rekomendasi	15
C. Tindak Lanjut Atas Unsur Dengan Nilai Terendah.....	
 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, survei dilakukan menggunakan Aplikasi Sisuper dan diperoleh 46 responden. Selanjutnya terhadap kuisioner 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 pada periode Januari-Maret 2023 berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Pangkalan Balai secara keseluruhan adalah **98,43** 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 01 Januari – 31 Maret 2023.

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim survei menentukan metode survei, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Survei dilaksanakan menggunakan Aplikasi Sisuper
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
4. Tim survei menganalisa kuesioner yang sudah terisi pada Aplikasi Sisuper.
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
6. 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 melalui Aplikasi Sisuper. 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 tersebut diisi oleh pihak-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, kemudian diperoleh responden sebanyak 46 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. Hasil Pelayanan
Hasil Pelayanan adalah hasil 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. 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.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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 - 2,599	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	B	Baik
4	3,532 - 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) =
$$\frac{1}{\text{Jumlah}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Unsur

$NR*NT$ = 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 - 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 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 - 2,599	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 - 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

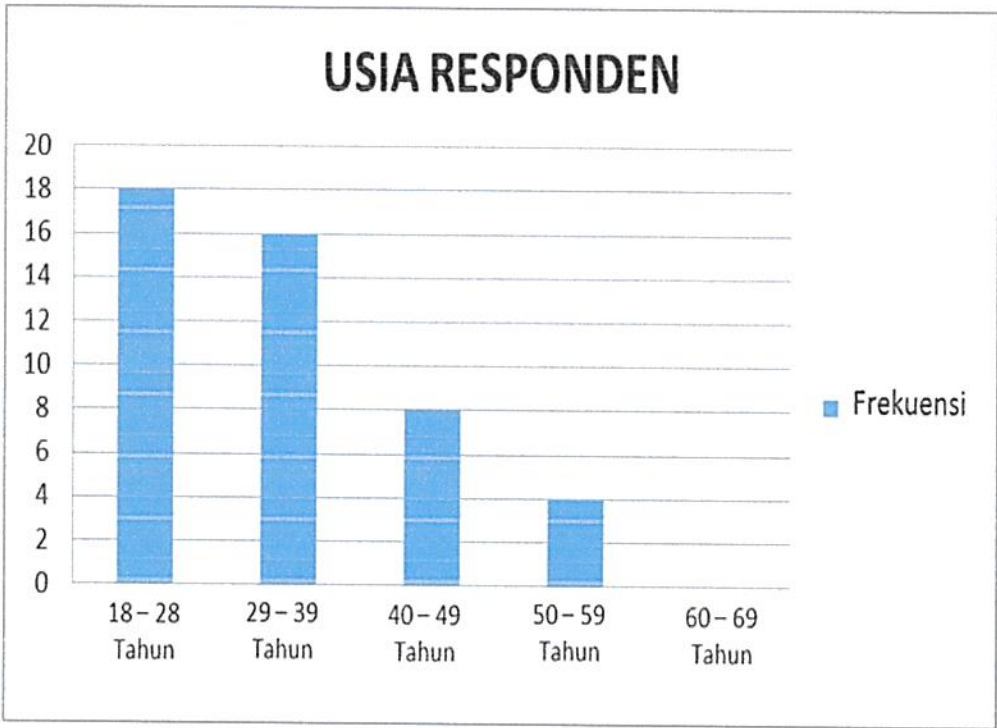
1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. USIA RESPONDEN

Mayoritas responden ini berusia 18 tahun sampai dengan 28 tahun dengan jumlah 18 orang dari total 46 responden (39,13 %), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	18 – 28 Tahun	18	39,13
2.	29 – 39 Tahun	16	34,78
3.	40 – 49 Tahun	8	17,39
4.	50 – 59 Tahun	4	8,70
5.	60 – 69 Tahun	0	0,00
Jumah		46	100



B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 34 orang dari total 46 orang (73,91 %), dengan rincian sebagai berikut :

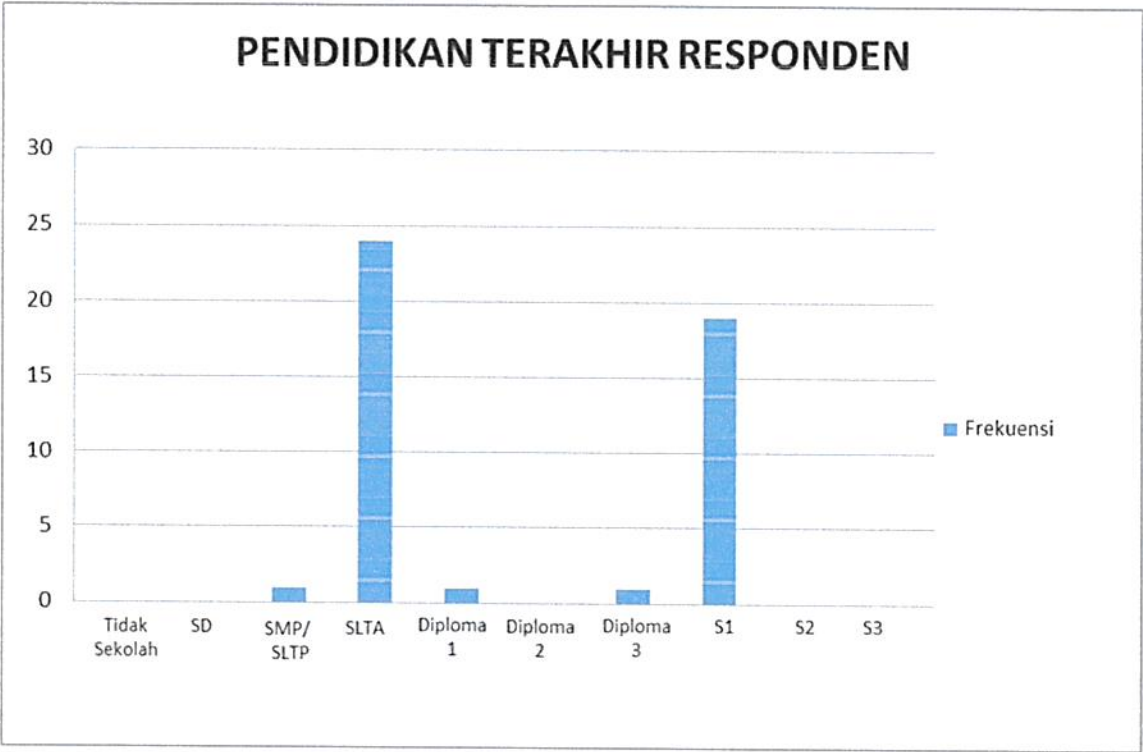
No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Laki - Laki	34	73,92
2.	Perempuan	12	26,08
Jumlah		46	100



C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 24 orang dari total responden 46 orang (52,18 %), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Tidak Sekolah	0	0
2.	SD	0	0
3.	SMP/ SLTP	1	2,18
4.	SLTA	24	52,18
5.	Diploma	2	4,34
6.	S1	19	41,30
7.	S2	0	0
8.	S3	0	0
Jumlah		46	100



D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden disini adalah Lainnya yang berjumlah 28 orang dari total responden 46 orang (60,86 %), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	PNS	0	0
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	SWASTA	11	23,92
5.	WIRUSAHA	3	6,52
6.	TENAGA KONTRAK	4	8,70
7.	LAINNYA	28	60,86
Jumlah		46	100



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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	3	3	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	1	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4

21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	3	3	3	3	3	3	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣN	182	183	182	181	180	180	179	182	181
N.R	3,96	3,98	3,96	3,94	3,91	3,91	3,89	3,96	3,94

NR*NT	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,43	0,44	0,44
$\Sigma(NR*NT)$	3,94								
IKM	98,43								

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 **3,94**
2. Untuk nilai IKM yaitu **98,43**
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	3,96	Sangat Baik	2
2.	Prosedur	3,98	Sangat Baik	1
3.	Waktu Pelayanan	3,96	Sangat Baik	3
4.	Biaya/Tarif	3,94	Sangat Baik	5
5.	Hasil Pelayanan	3,91	Sangat Baik	8
6.	Kompetensi Pelaksana	3,91	Sangat Baik	7
7.	Perilaku Pelaksana	3,89	Sangat Baik	9
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,96	Sangat Baik	4
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,94	Sangat Baik	6

Secara umum unsur pelayanan yang mendapat penilaian 3 (tiga) terendah dari responden adalah unsur **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,89**, **Hasil Pelayanan** dengan nilai **3,91**, dan **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai **3,91** Sedangkan 3 (tiga) unsur yang mendapat penilaian tertinggi dari

responden adalah unsur **Prosedur** dengan nilai **3,98**, **Persyaratan** dengan nilai **3,96** dan **Waktu Pelayanan** dengan nilai **3,96**.

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 **98,43** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;
2. Semua unsur penilaian sudah diapresiasi secara baik oleh masyarakat;

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 dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;

C. TINDAK LANJUT ATAS UNSUR DENGAN NILAI TERENDAH

Berdasarkan analisa terhadap data kuisioner kepuasan masyarakat dan telah diketahui sebagaimana di atas, unsur yang mendapatkan penilaian terendah adalah unsur **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,89**, **Hasil Pelayanan** dengan nilai **3,91**, dan **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai **3,91**. Hal ini tentunya menjadi perhatian tersendiri bagi semua aparatur di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dimana pada unsur **Perilaku Pelaksana**, Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dalam pelaksanaannya sudah melaksanakan tugasnya berdasarkan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang ada dan untuk mempermudah masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan. Untuk **Hasil Pelayanan**, Dalam hal peningkatan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas/pelaksana dalam memberikan pelayanan publik melalui pemberian training atau

pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas pelayanan publik dalam menjalankan dan meningkatkan standar pelayanan. Untuk **Kompetensi Pelaksana**, Petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah melakukan pelatihan tentang pelayanan Prima yang bertujuan meningkatkan kemampuan dan profesionalisme petugas PTSP.

Lampiran

TAMPILAN APLIKASI SISUPER PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

FORM DATA RESPONDEN

[illegible]

FORM KUESIONER

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari kasidhan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

✓

Data Responden

Nama serta detail responden

✓

Layanan

Layanan

➔

Form Kuesioner

isian form kuesioner SAK

✉

Kesan & pesan

mohon isi kesan dan pesan Anda

1

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadlian ?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

2

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadlian ?

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

3

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadlian dalam memberikan pelayanan ?

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

4

Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadlian TIDAK DIPUNGUT BIAYA GRATIS ?

Tidak Setuju

Kurang Setuju

Setuju

Sangat Setuju

5

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

Halaman 20 dari 25 Survei Kepuasan Masyarakat PN Pangkalan Balai
Periode Triwulan I 2023

- 6

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

Tidak Kompeten

Kurang Kompeten

Kompeten

Sangat Kompeten
- 7

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?

Tidak Sopan dan Ramah

Kurang Sopan dan Ramah

Sopan dan Ramah

Sangat Sopan dan Ramah
- 8

Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

Buruk

Cukup

Baik

Sangat Baik
- 9

Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?

Tidak ada

Ada tetapi tidak dapat diakses

Kurang maksimal

Bertungsi dan dikelola dengan baik

FORM LAYANAN

Data Responden
Nama serta detail responden

Layanan Layanan

Form Kuesioner
Isian form kuesioner SDM

Kesan & pesan
Mohon di kesan dan pesan Anda

FORM KESAN & PESAN


Data Responden
 Nama serta email responden


Layanan
 Layanan


Form Kuesioner
 Isian form kuesioner SP4K


Kesan & pesan
 Isian ul' kesan dan pesan Anda

HASIL SURVEY IKM TRIWULAN I PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI
NILAI INDEKS

3,94 / 98,43 %

Periode 1 Januari 2023 sampai 31 Maret 2023

JUMLAH	46 RESPONDEN
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 34 ORANG PEREMPUAN : 12 ORANG
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG Diploma 2 : 0 ORG Diploma 3 : 1 ORG S1 : 19 ORG S2 : 0 ORG S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	SWASTA : 11 ORG WIRSAUSAHA : 3 ORG TENAGA KONTRAK : 4 ORG PNS : 0 ORG TNI : 0 ORG POLRI : 0 ORG LAINNYA : 28 ORG

DATA UMUR RESPONDER IKM TRIWULAN I DARI APLIKASI SISUPER

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden		Data Layanan	Nilai Per Unsur	
			Jumlah (Orang)	% (Persen)			
Deskripsi			Jumlah (Orang)	% (Persen)			
	18 - 23 Th		18	39.13			
	29 - 39 Th		16	34.78			
	40 - 49 Th		8	17.39			
	50 - 59 Th		4	8.70			
	60 - 69 Th		0	0.00			
Total			46				

DATA NILAI PER UNSUR IKM TRIWULAN I DARI APLIKASI SISUPER

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur										
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan	
Deskripsi															
Jumlah	182	183	182	181	180	180	180	179	182	181					
NRR Per RL	3,957	3,973	3,957	3,935	3,913	3,913	3,913	3,891	3,957	3,935					35,435
NRR Tertimbang	0,440	0,442	0,440	0,437	0,435	0,435	0,435	0,432	0,440	0,437					3,937
IKM Unit Pelayanan															98,43

TIGA UNSUR TERENDAH

3 Unsur Terendah			3 Unsur Tertinggi		
No.	Unsur		No.	Unsur	
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?		179		
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?		180		
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?		180		

TIGA UNSUR TERTINGGI

3 Unsur Terendah			3 Unsur Tertinggi		
No.	Unsur		No.	Unsur	
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?		183		
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?		182		
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?		182		