

LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA PENGADILAN

TRIWULAN II  
PERIODE APRIL - JUNI 2022



**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](http://pn-pangkalanbalai.go.id)

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI**

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

Disahkan di Pangkalan Balai  
Pada Hari Kamis, 30 Juni 2022

Ketua Tim Survei,



WARNO, S H.  
NIP. 196709041991031002

Megetahui,  
Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai,



SILVI ARIANI, S.H.,M.H.  
NIP. 197609292001122006

## 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, 30 Juni 2022

**TIM SURVEI**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
E. Target Survei.....	3
<b>BAB II. METODOLOGI SURVEI.....</b>	<b>4</b>
A. Jenis Data.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	6
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>8</b>
A. Usia Responden.....	8
B. Jenis Kelamin Responden.....	9
C. Pendidikan Terakhir Responden.....	9
D. Pekerjaan Utama Responden.....	10
<b>BAB IV. HASIL SURVEI, ANALISA DATA DAN NILAI IKM.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>19</b>
A. Kesimpulan.....	19
B. Rekomendasi.....	19
C. Tindak Lanjut Atas Unsur Dengan Nilai Terendah.....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	21

# 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 134 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 April-Juni 2022 berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Pangkalan Balai secara keseluruhan adalah **99,54** 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 April – 30 Juni 2022.

### **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 134 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									
$\Sigma N$									
NR									
NR*NT									
$\Sigma(NR*NT)$									
IKM									

Rumus dari variabel pada tabel di atas adalah sebagai berikut :

$\Sigma N$  (Jumlah Nilai Unsur) = Jumlah keseluruhan Tiap Unsur

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

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

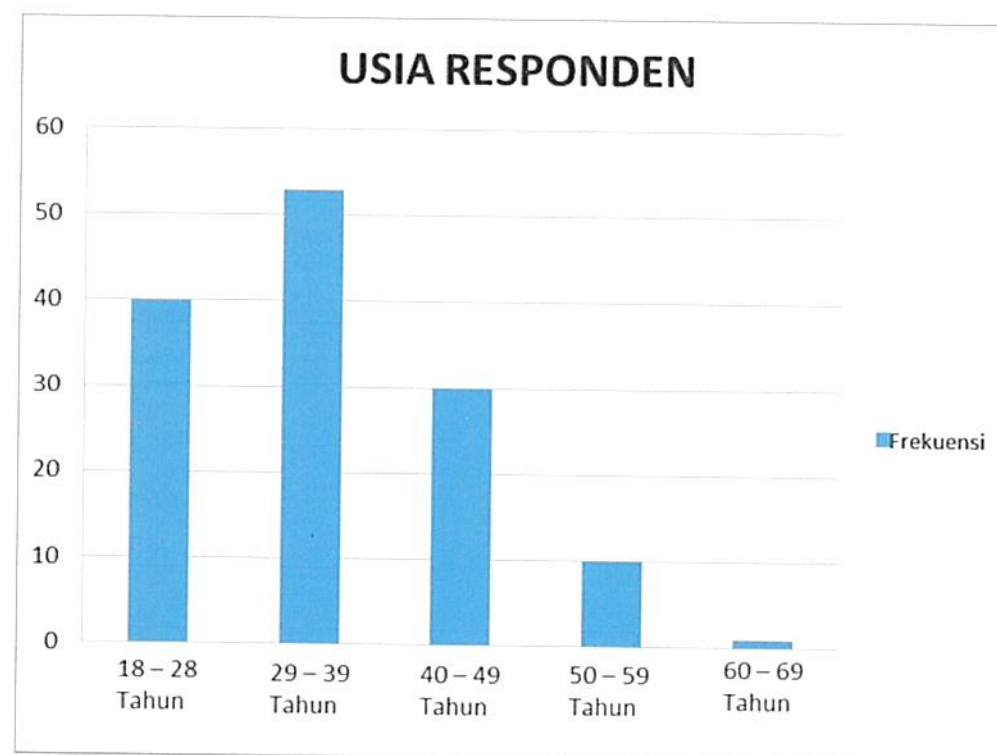
1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

### BAB III PROFIL RESPONDEN

#### A. USIA RESPONDEN

Mayoritas responden ini berusia 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 53 orang dari total 134 responden (36,69 %), dengan rincian sebagai berikut :

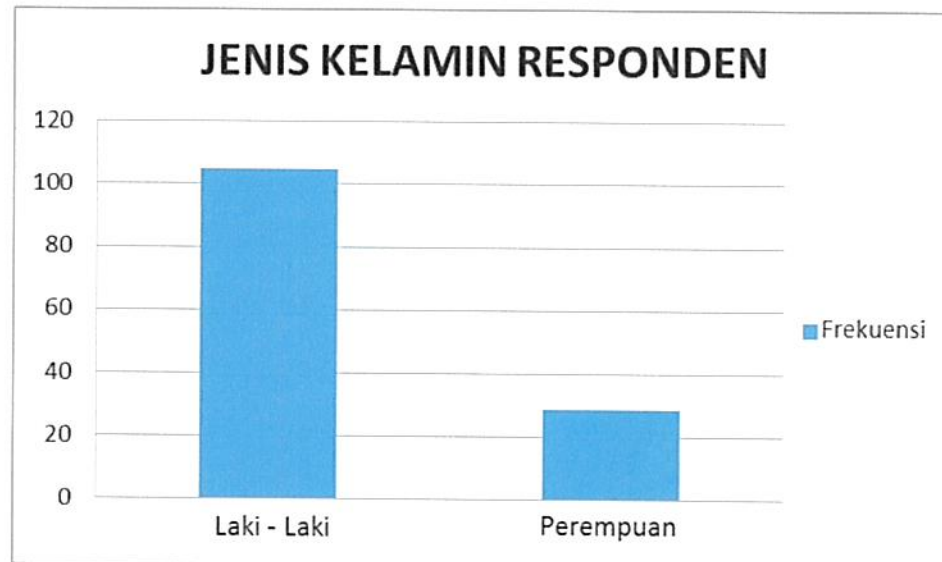
No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	18 – 28 Tahun	40	29,85
2.	29 – 39 Tahun	53	39,55
3.	40 – 49 Tahun	30	22,39
4.	50 – 59 Tahun	10	7,46
5.	60 – 69 Tahun	1	0,75
<b>Jumah</b>		<b>134</b>	<b>100</b>



## B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 105 orang dari total 134 orang (78,35 %), dengan rincian sebagai berikut :

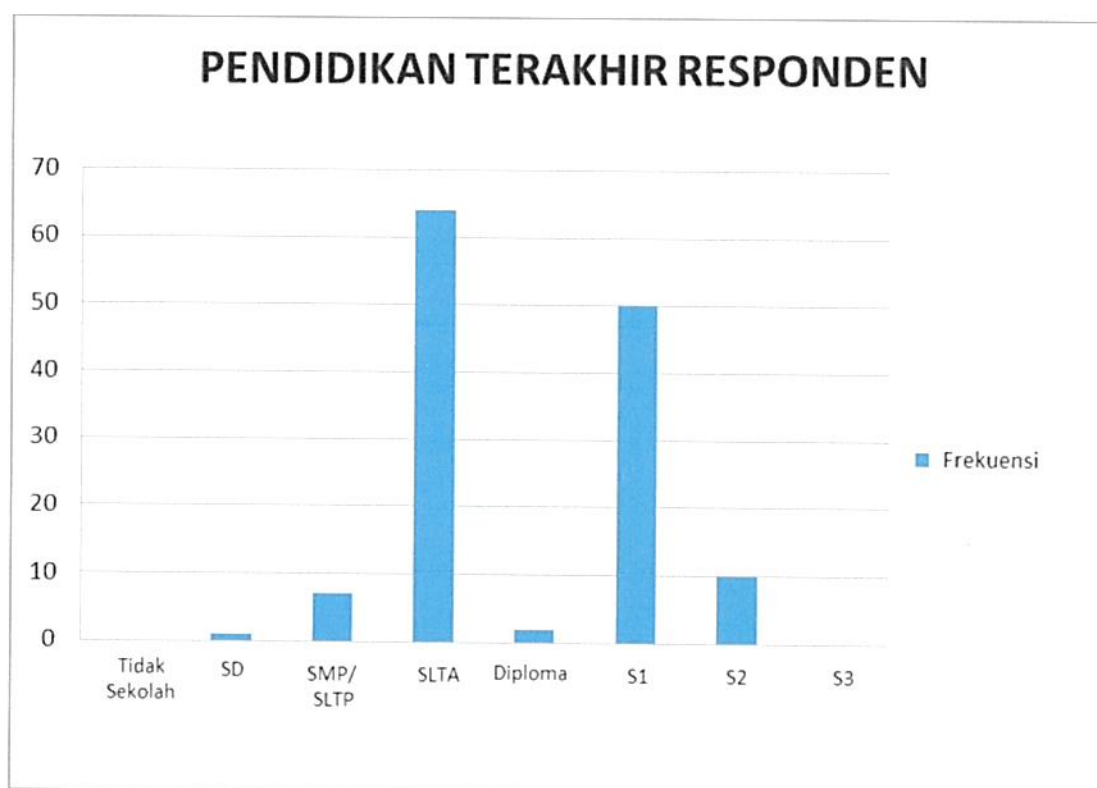
No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Laki – Laki	105	78,36
2.	Perempuan	29	21,64
<b>Jumlah</b>		<b>134</b>	<b>100</b>



## C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 64 orang dari total responden 134 orang (47,76 %), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Tidak Sekolah	0	0
2.	SD	1	1,34
3.	SMP/ SLTP	7	5,22
4.	SLTA	64	47,76
5.	Diploma	2	1,49
6.	S1	50	37,31
7.	S2	10	7,46
8.	S3	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>134</b>	<b>100</b>



#### D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden disini adalah Lainnya yang berjumlah 81 orang dari total responden 134 orang (60,44 %), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	PNS	1	1,34
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	20	14,92
4.	SWASTA	12	8,95
5.	WIRUSAHA	19	14,17
6.	TENAGA KONTRAK	1	1,34
7.	LAINNYA	81	60,44
<b>Jumlah</b>		<b>134</b>	<b>100</b>





**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:

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

21	4	4	4	3	3	4	4	3	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	4	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	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	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	4	4	4
40	4	4	4	4	3	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
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4

49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	4	4	4	4	4	4
56	4	3	3	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4

77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	4	3	4	4	4	4	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4



105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4



<b>133</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>134</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b><math>\Sigma N</math></b>	<b>532</b>	<b>530</b>	<b>531</b>	<b>534</b>	<b>534</b>	<b>536</b>	<b>536</b>	<b>533</b>	<b>536</b>
<b>N.R</b>	<b>3,97</b>	<b>3,955</b>	<b>3,963</b>	<b>3,985</b>	<b>3,985</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3,978</b>	<b>4</b>
<b>NR*NT</b>	<b>0,441</b>	<b>0,439</b>	<b>0,44</b>	<b>0,443</b>	<b>0,443</b>	<b>0,444</b>	<b>0,444</b>	<b>0,442</b>	<b>0,444</b>
<b><math>\Sigma(NR*NT)</math></b>	<b>3,982</b>								
<b>IKM</b>	<b>99,54</b>								

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 **3,982**
2. Untuk nilai IKM yaitu **99,54**
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	3,97	Sangat Baik	7
2.	Prosedur	3,955	Sangat Baik	9
3.	Waktu Pelayanan	3,963	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,985	Sangat Baik	4
5.	Hasil Pelayanan	3,985	Sangat Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	4	Sangat Baik	1
7.	Perilaku Pelaksana	4	Sangat Baik	2
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,978	Sangat Baik	6
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4	Sangat Baik	3

Secara umum unsur pelayanan yang mendapat penilaian 3 (tiga) terendah dari responden adalah unsur **Prosedur** dengan nilai **3,955**, **Waktu Pelayanan** dengan nilai **3,963**, dan **Persyaratan** dengan nilai **3,97**. Sedangkan 3 (tiga) unsur yang mendapat penilaian tertinggi dari responden adalah unsur **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai **4**, **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **4**, dan **Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan** dengan nilai **4**.

## 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 **99,54** 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 tiga unsur penilaian yang dianggap belum seperti yang diinginkan yaitu pada unsur **Prosedur** dengan nilai **3,955**, **Waktu Pelayanan** dengan nilai **3,963**, dan **Persyaratan** dengan nilai **3,97**;

### 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 **Prosedur** dengan nilai **3,955**, **Waktu Pelayanan** dengan nilai **3,963**, dan **Persyaratan** dengan nilai **3,97** . Hal ini tentunya menjadi perhatian tersendiri bagi semua aparatur di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dimana pada unsur **Prosedur**, Pengadilan Negeri Pangkalan Balai sudah memberikan informasi kepada pengguna layanan tentang prosedur layanan secara rinci sesuai dengan *Standard Operating*

*Procedure (SOP)* yang berlaku serta mengupload prosedur perkara tersebut di Website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai. Untuk unsur **Waktu Pelayanan** adapun tindaklanjut yang dilakukan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai yaitu telah melakukan kegiatan briefing oleh petugas supervisi PTSP setiap harinya untuk selalu mengingatkan petugas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan akurat sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku. Untuk unsur **Persyaratan**, adapun tindaklanjut yang dilakukan adalah dengan memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait persyaratan produk layanan secara jelas dan rinci kemudian membuat brosur pelayanan yang sudah diupload kedalam website Pengadilan Negeri Pangkalan Balai guna memberikan informasi tentang syarat-syarat layanan.

Lampiran

## TAMPILAN APLIKASI SISUPER PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

The screenshot shows the 'Dashboard Responden' (Respondent Dashboard) of the 'SI SUPER' application. The header includes the court's logo and name: 'APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK' and 'PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI'. A navigation bar contains 'Beranda', 'Statistik', and 'Kontak Kami'. The main content area features three survey modules: 'Survey Penerima Air Kumpul' (SPAK), 'Survey Kepuasan Masyarakat' (SKM), and 'Survey Harian' (SH). Each module has a 'Klik Disini' (Click Here) button. A footer note reads: 'Copyright © 2021 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi: 3.2256, Penggunaan Memori: 1.14MB'.

## FORM DATA RESPONDEN

The screenshot displays the 'Form Data Responden' for the 'Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance' (SKM). The form is titled 'Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.' It has four tabs: 'Data Responden' (selected), 'Layanan', 'Form Kuesioner', and 'Kesan & pesan'. The 'Data Responden SKM' section contains the following fields:

Nama	boleh diisi atau tidak diisi	
Umur / Jenis Kelamin	tahun	Pilih Jenis Kelamin
Nomor HP	+62	
Demisli	Pilih Wilayah	
Pendidikan	Pilih Pendidikan	
Pekerjaan	Pilih Pekerjaan	



## FORM KUESIONER

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

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

1 Data Responden  
Nama serta detail responden

2 Layanan  
Layanan:

3 **Form Kuesioner**  
Isian form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan  
mohon isi kesan dan pesan Anda

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?  
Tidak Sesuai  
Kurang Sesuai  
Sesuai  
Sangat Sesuai

2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?  
Tidak Mudah  
Kurang Mudah  
Mudah  
Sangat Mudah

3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?  
Tidak Cepat  
Kurang Cepat  
Cepat  
Sangat Cepat

4 Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan 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

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
  - Berfungsi dan dikelola dengan baik

## FORM LAYANAN

Data Responden  
Nama serta detail responden

Layanan  
Layanan

Form Kuesioner  
Isian form kuesioner SKM

Kesan & pesan  
mohon isi kesan dan pesan Anda

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan \*

Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? \*

## FORM KESAN & PESAN

Data Responden  
Nama serta detail responden

Layanan  
Layanan

Form Kuesioner  
Isian form kuesioner SPAK

Kesan & pesan  
mohon isi kesan dan pesan Anda

Mohon untuk mengisi kesan dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami disini.

## HASIL SURVEY IKM TRIWULAN II PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
<p>SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT</p> <p>PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI</p> <p>NILAI INDEKS</p> <p><b>3,98 / 99,54 %</b></p> <p>Periode 1 April 2022 sampai 30 Juni 2022</p>	Jumlah		134 RESPONDEN		
	Jenis Kelamin		LAKI-LAKI : 105 ORANG		
			PEREMPUAN : 29 ORANG		
	Pendidikan		Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG		
		Diploma 2 : 0 ORG			
		SD : 1 ORG			Diploma 3 : 2 ORG
		SMP : 7 ORG			S1 : 50 ORG
		SMU : 64 ORG			S2 : 10 ORG
		Diploma 1 : 0 ORG			S3 : 0 ORG
Pekerjaan		PNS : 1 ORG			SWASTA : 12 ORG
		TNI : 0 ORG			WIRUSAHA : 19 ORG
		POLRI : 20 ORG			TENAGA KONTRAK : 1 ORG
		LAINNYA : 81 ORG			

## DATA UMUR RESPONDER IKM TRIWULAN II DARI APLIKASI SISUPER

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
	Deskripsi	Jumlah ( Orang )		% ( Persen )	
	18 - 28 Th	40		29,85	
	29 - 39 Th	53		39,55	
	40 - 49 Th	30		22,39	
	50 - 59 Th	10		7,46	
	60 - 69 Th	1		0,75	
	Total	134			

## DATA NILAI PER UNSUR IKM TRIWULAN II DARI APLIKASI SISUPER

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur						
	Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
	Jumlah	532	530	531	534	534	536	536	533	536	
	NRR Per RL	3,970	3,955	3,963	3,985	3,985	4,000	4,000	3,978	4,000	35,836
	NRR Tertimbang	0,441	0,439	0,440	0,443	0,443	0,444	0,444	0,442	0,444	3,982
	<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>99,54</b>

### TIGA UNSUR TERENDAH

#### EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	530
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	531
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	532

### TIGA UNSUR TERTINGGI

#### EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	536
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	536
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	536