

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA PENGADILAN**

**TRIWULAN III  
PERIODE JULI - SEPTEMBER 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](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 Senin, 02 Oktober 2023

 Ketua Tim Survei,



WARNO, S H.  
NIP. 196709041991031002

Megetahui,  
Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Balai, 



NOFITA DWI WAHYUNI, S.H.,M.H.  
NIP. 19781125 200212 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, 02 Oktober 2023

**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>15</b>
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 178 responden. 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 pada periode Juli - September 2023 berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Pangkalan Balai secara keseluruhan adalah **94,19** 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 Juli– 30 September 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 178 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

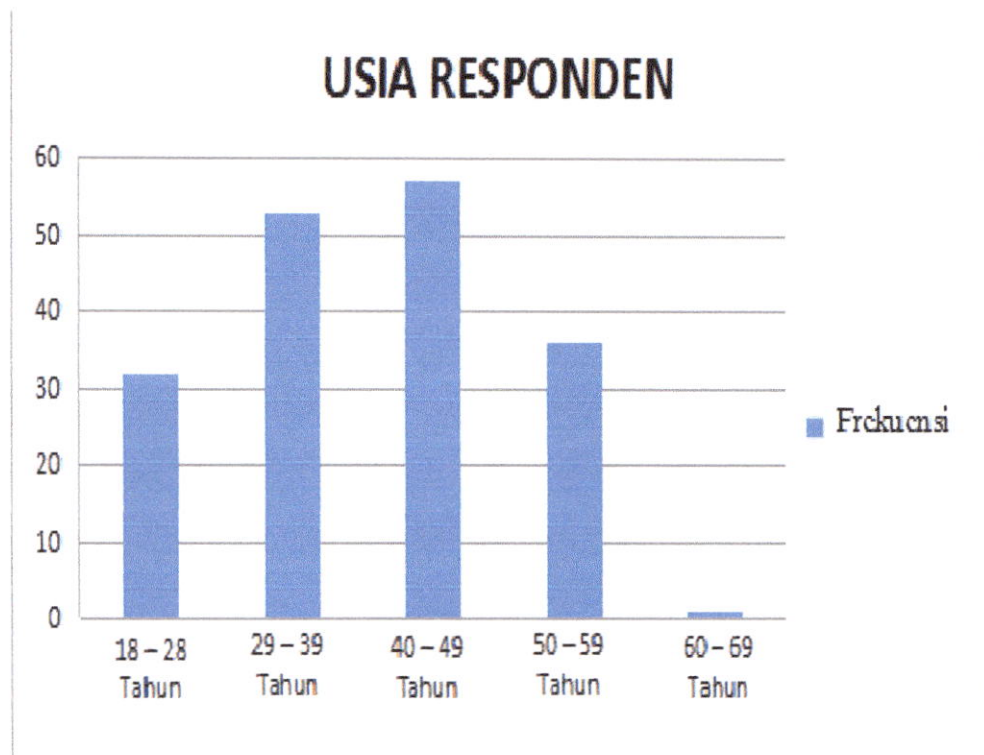
1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

### BAB III PROFIL RESPONDEN

#### A. USIA RESPONDEN

Mayoritas responden ini berusia 40 tahun sampai dengan 49 tahun dengan jumlah 57 orang dari total 178 responden (32,02%), dengan rincian sebagai berikut :

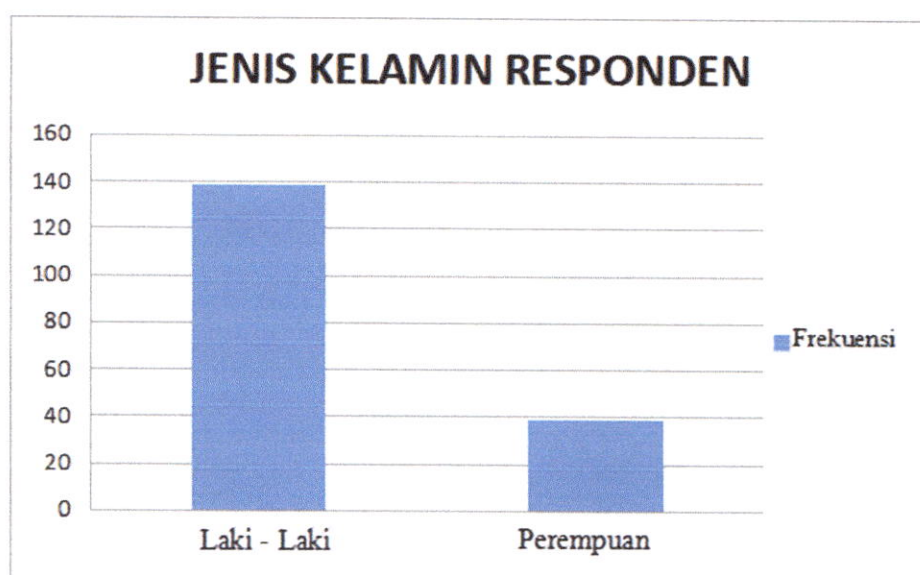
No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	18 – 28 Tahun	32	17,98
2.	29 – 39 Tahun	53	29,21
3.	40 – 49 Tahun	57	32,02
4.	50 – 59 Tahun	36	20,22
5.	60 – 69 Tahun	1	0,56
<b>Jumah</b>		<b>178</b>	<b>100</b>



## B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 139 orang dari total 178 orang (78,57 %), dengan rincian sebagai berikut :

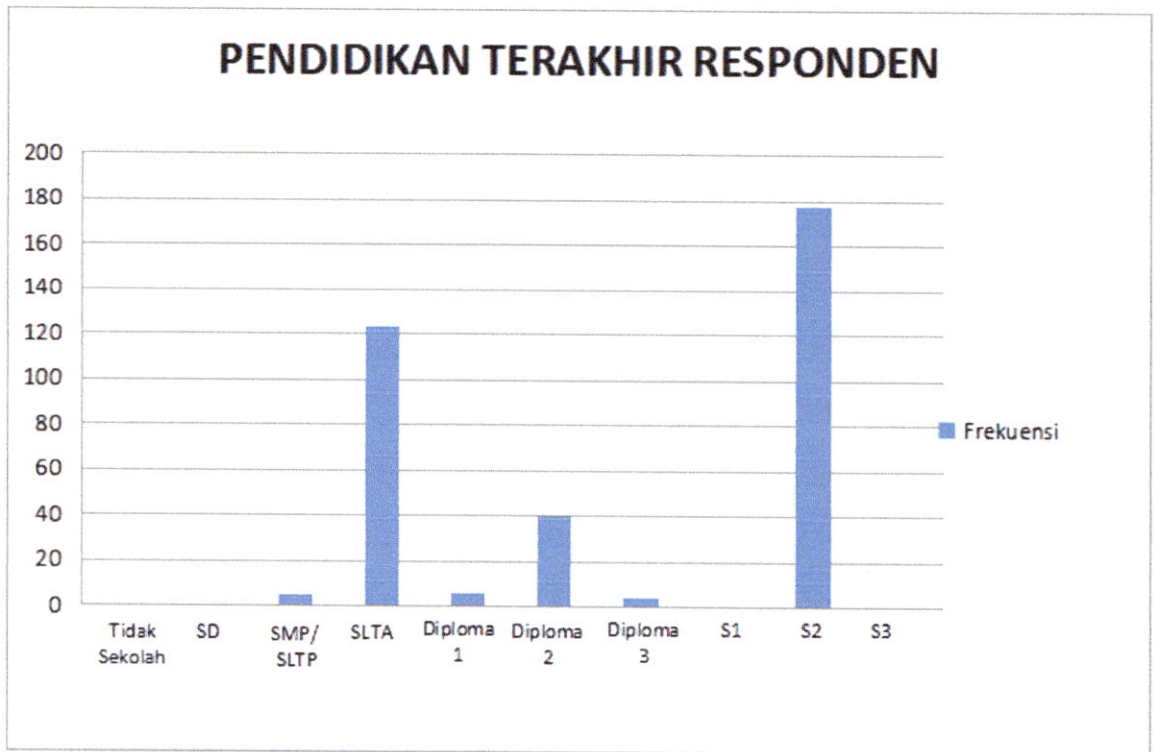
No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Laki – Laki	139	78,09
2.	Perempuan	39	21,91
<b>Jumlah</b>		<b>178</b>	<b>100</b>



## C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 123 orang dari total responden 178 orang (69,10%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Tidak Sekolah	0	0
2.	SD	0	0
3.	SMP/ SLTP	5	2,80
4.	SLTA	123	69,10
5.	Diploma	6	3,37
6.	S1	40	22,47
7.	S2	4	2,24
8.	S3	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>178</b>	<b>100</b>

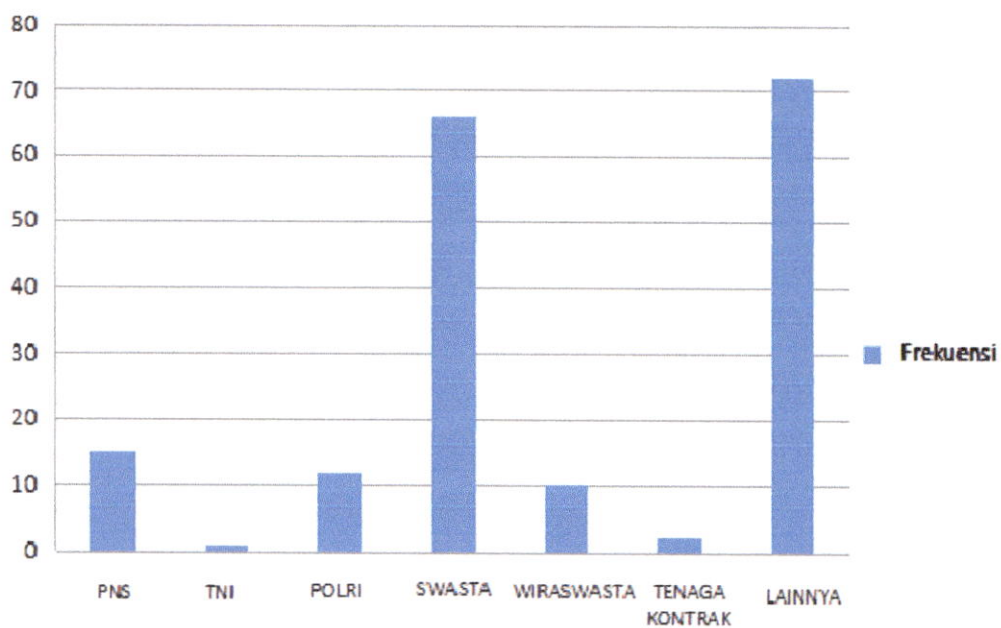


#### D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden disini adalah Lainnya yang berjumlah 72 orang dari total responden 178 orang (40,44%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	PNS	15	8,42
2.	TNI	1	0,56
3.	POLRI	12	6,74
4.	SWASTA	66	37,07
5.	WIRSAUSAHA	10	5,61
6.	TENAGA KONTRAK	2	1,12
7.	LAINNYA	72	40,44
<b>Jumlah</b>		<b>178</b>	<b>100</b>

## 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:

<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>
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	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	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	3	3	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	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	3	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	3	4	4	4
30	4	4	4	3	3	4	3	4	4
31	4	4	4	3	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	3	3	4	4	4	4
34	4	4	4	3	3	3	4	3	4



35	3	4	4	3	4	3	4	4	4
36	3	3	3	3	3	4	4	4	4
37	4	3	3	3	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	3	4	4	3	3	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4
44	4	4	4	3	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	3	4	3	3	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	4	3	3	3	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	4	4	3	3	3	4	3	3	4
56	4	4	4	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	3	3	4	3	4	4	3	4	4
62	4	3	3	3	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	3	4	4	3	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	4	4	4	4	4	3	4
71	4	3	3	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	3	4	4	4	4
74	3	3	3	4	4	4	4	4	4
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	3	4	4	3	4	4	4
78	4	3	3	3	4	4	4	3	4
79	4	3	4	4	4	3	3	4	4
80	4	4	4	4	4	3	3	3	4
81	4	3	4	3	3	4	4	3	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	3	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	3	4
90	3	4	3	3	3	3	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	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	4	4	4	4	4	4	4	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	3	3	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	3	4	4	4	3	4
98	4	4	3	3	4	4	4	3	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	3	3	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	3	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	3	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	3	4	4	4
108	4	3	4	4	4	3	4	4	4
109	4	4	4	4	3	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	3	3	4	4	4
112	4	3	3	3	3	3	3	3	4
113	4	3	3	3	3	3	4	4	4
114	4	4	3	3	3	3	4	4	4
115	4	3	4	4	3	3	4	4	4
116	4	4	3	3	4	4	4	4	4
117	4	4	4	3	4	4	4	4	4
118	3	3	3	3	3	3	4	4	4
119	4	3	3	4	4	4	4	4	4
120	3	4	4	3	4	4	4	4	4
121	4	3	3	4	3	4	3	3	4
122	4	3	3	3	4	3	3	4	4
123	4	3	3	3	3	3	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	4	3	4
125	3	3	4	3	3	4	4	3	4
126	3	3	3	4	4	4	4	3	4

127	4	4	3	3	4	3	4	4	4
128	4	3	3	4	3	4	4	3	4
129	4	3	3	3	3	3	4	3	4
130	4	3	3	3	4	4	3	3	4
131	4	3	3	3	3	3	3	3	4
132	4	3	3	4	3	3	4	3	3
133	3	3	3	4	4	4	4	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	4	4	4	4	4	3	4	4
136	3	3	4	3	3	3	3	3	3
137	4	3	3	3	3	3	4	3	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	4	4	4	3	3	4	3	4
140	3	4	3	4	3	4	3	4	4
141	4	4	3	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	4	4	3	3	3	4
143	3	3	4	4	4	3	3	3	4
144	3	3	3	3	4	3	3	3	4
145	3	3	3	4	3	4	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	4	3	4
147	4	3	3	3	3	3	3	3	4
148	4	4	3	3	3	3	3	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4
150	4	3	3	3	3	4	4	4	4
151	4	4	3	3	3	3	3	3	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	3	3	4	4	4	4	4
155	4	3	3	3	4	3	3	4	4
156	4	3	3	3	3	4	3	3	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	3	3	3	4	3	3	4	4
161	4	4	3	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	3	4	4	4
163	4	4	4	3	4	4	4	3	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	3	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	3	4	3	4	4	4	4
169	3	4	3	4	4	3	4	3	4
170	4	4	3	3	3	4	4	3	4
171	4	3	3	3	4	4	3	3	4
172	3	4	4	3	4	4	4	4	4
173	4	4	3	4	3	4	4	3	4

174	3	4	4	3	4	3	4	4	4
175	4	3	3	3	4	4	3	4	4
176	3	3	3	3	4	3	4	3	4
177	3	4	4	4	4	4	4	3	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
$\Sigma N$	680	658	654	659	668	663	678	667	709
N.R	3,820	3,697	3,674	3,702	3,753	3,725	3,809	3,747	3,983
NR*NT	0,424	0,411	0,408	0,411	0,417	0,414	0,423	0,416	0,446
$\Sigma(NR*NT)$	3,768								
IKM	94,19								

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 **3,77**
2. Untuk nilai IKM yaitu **94,19**
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	3,820	Sangat Baik	2
2.	Prosedur	3,697	Sangat Baik	8
3.	Waktu Pelayanan	3,674	Sangat Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,702	Sangat Baik	7
5.	Hasil Pelayanan	3,753	Sangat Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3,725	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,809	Sangat Baik	3
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,747	Sangat Baik	6
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,983	Sangat Baik	1

Secara umum unsur pelayanan yang mendapat penilaian 3 (tiga) terendah dari responden adalah unsur **Biaya/Tarif** dengan nilai **3,702**, **Prosedur** dengan nilai **3,697**, dan **Waktu Pelayanan** dengan nilai **3,674**. Sedangkan 3 (tiga) unsur yang mendapat penilaian tertinggi dari responden adalah unsur **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,809**, **Persyaratan** dengan nilai **3,820**, dan **Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan** dengan nilai **3,983**.

## 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 **94,19** 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 **Prosedur**;

### 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 kuisisioner kepuasan masyarakat dan telah diketahui sebagaimana di atas, unsur yang mendapatkan penilaian terendah adalah unsur **Waktu Pelayanan** dengan nilai **3,674**, **Prosedur** dengan nilai **3,697**, dan **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,809**. Hal ini tentunya menjadi perhatian tersendiri bagi semua aparatur di Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dimana pada unsur **Waktu Pelayanan**, Pengadilan Negeri Pangkalan Balai sudah membuat brosur di setiap pelayanan dan Banner Standar Pelayanan yang diletakkan di ruang PTSP Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dimana memuat syarat-syarat dan waktu pelayanan. Petugas pelayanan juga sudah mempedomani SOP

dalam melaksanakan tugasnya. Untuk **Prosedur**, petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dalam pelaksanaannya sudah melaksanakan tugasnya berdasarkan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang ada dan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses prosedur pelayanan, Pengadilan Negeri Pangkalan Balai telah memasukkan prosedur pelayanan di Website Pengadilan. Untuk **Perilaku Pelaksana**, Pengadilan Negeri Pangkalan Balai dalam pelaksanaannya sudah melaksanakan Pelatihan bagi petugas PTSP

## **Lampiran**



## TAMPILAN APLIKASI SISUPER PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

The screenshot shows the 'Dashboard Responden' (Respondent Dashboard) of the 'APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK' (Electronic Service Survey Application). The header includes a logo, the application name, and a 'Logout' button. The main content area features a large banner with the court's logo and name. Below the banner are three service categories: 'Survey Penerimaan Anas Karagali' (SPAK), 'Survey Kapuasan Masyarakat' (SKM), and 'Survey Harian' (SH). Each category has a 'Klik Disini' (Click Here) button. The footer contains copyright information for 2021 and technical details like 'Waktu Eksekusi: 3.2256' and 'Penggunaan Memori: 1.14MB'.

## FORM DATA RESPONDEN

The screenshot displays the 'Form Data Responden' (Respondent Data Form) for the 'Survey Kapuasan Masyarakat' (SKM) survey. The form is titled 'Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mangaru pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017'. It is divided into four sections: 'Data Responden', 'Layanan', 'Form Kuesioner', and 'Kesan & pesan'. The 'Data Responden' section is currently active and contains the following fields:

- Nama**: Isilah Keesal atau tidak diisi
- Umur / Jenis Kelamin**:  Tahun /
- Nomor HP**:
- Domisili**:
- Pendidikan**:
- 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

Progress bar with 4 steps: 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).

**Layanan yang Anda dapatkan**

Jenis Layanan \*

Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? \*

## FORM KESAN & PESAN

Progress bar with 4 steps: 1. Data Responden (Nama serta detail responden), 2. Layanan (Layanan), 3. Form Kuesioner (Isian form kuesioner SPAK), 4. 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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BALAI

NILAI INDEKS

**3,77 / 94,19 %**

Periode 1 Juli 2023 sampai 30 September 2023

JUMLAH	178 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 139 ORANG	
	PEREMPUAN : 39 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 2 ORG
	SMP : 5 ORG	S1 : 40 ORG
	SMU : 123 ORG	S2 : 4 ORG
	Diploma 1 : 4 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 15 ORG	SWASTA : 66 ORG
	TNI : 1 ORG	WIRUSAHA : 10 ORG
	POLRI : 12 ORG	TENAGA KONTRAK : 2 ORG
	LAINNYA : 72 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
			<b>Jumlah ( Orang )</b>		<b>% ( Persen )</b>
			18 - 28 Th		17,98
			29 - 39 Th		29,21
			40 - 49 Th		32,02
			50 - 59 Th		20,22
			60 - 69 Th		0,56
			Total		178

## 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	680	658	654	659	668	663	678	667	709	
NRR Per RL	3.820	3.697	3.674	3.702	3.753	3.725	3.809	3.747	3.983	33.910
NRR Tertimbang	0.424	0.411	0.408	0.411	0.417	0.414	0.423	0.416	0.443	3.768
IKM Unit Pelayanan										94,19

## TIGA UNSUR TERENDAH

### EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	654
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	658
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	659

## TIGA UNSUR TERTINGGI

### EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	709
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	680
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	678