

LAMPIRAN E.1.: LAPORAN SKM

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI LUBUK SIKAPING KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



PENGADILAN NEGERI LUBUK SIKAPING KELAS II
SEMESTER I JANUARI S/D JUNI 2021

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI LUBUK SIKAPING KELAS II**

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

Disahkan di Lubuk Sikaping
Pada hari *Rahon*, *20 Juni* 2021

Management Reprmentative,



AULIA ALI REZA, S.H.
NIP.19920612 201712 1 004

Ketua Tim Survei,



JAFRI ZEN, SH
NIP. 197307221993031001

WAKIL KETUA PENGADILAN
NEGERI LUBUK SIKAPING KELAS II



FORCI NILPA DARMA, S.H., M.H.
NIP.19811030 200312 1 001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dalam rangka Akreditasi dan Reformasi Birokrasi, pelayanan instansi/lembaga merupakan salah satu area yang dinilai. Untuk itu, Pengadilan Negeri Kelas II Lubuk Sikaping mengadakan survei kualitas pelayanan terhadap pengguna layanan Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi at Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Untuk mendapatkan data yang benar, metodologi ini menggunakan methodology penelitian dengan kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat, diskusi kelompok terfokus, wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi at Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan, untuk pertimbangan kepentingan penetapan kebijakan, melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas IIdan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Lubuk Sikaping , 30 Juni 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI*Halaman*

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	vi

Table of Contents

BAB IPENDAHULUAN.....	7
Latar Belakang.....	7
Tujuan dan Sasaran.....	8
Rencana Kerja Pelaksanaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tahapan Pelaksanaan.....	10
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	10
A. Metode Survei.....	Error! Bookmark not defined.
B. Teknik Pengumpulan Data.....	18
C. Variabel Pengukuran SKM.....	19
D. Teknik Analisis Data.....	21
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	22
A. Umur.....	22
B. Jenis Kelamin.....	22
C. Pendidikan Terakhir.....	23
D. Pekerjaan Utama.....	23
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUN LAYANAN PENGADILAN.....	25
A. Persyaratan.....	26
B. Prosedur.....	26
C. Waktu Pelayanan.....	27
D. Biaya/Tarif.....	27
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	28
F. Kompetensi Pelaksana.....	29
G. Perilaku Pelaksana.....	29

Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II	
H. Maklumat Pelayanan.....	30
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	30
J. Hasil Survey Kualitatif.....	31
Q. Hasil Survey Kualitatif Diskusi Kelompok.....	31
R. Hasil Survey Kualitatif Pendapat-pendapat.....	31
BAB VANALISIS.....	32
A. KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT.....	32
B. KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PENGGUNA PELAYANAN PADA PN LUBUK SIKAPING.....	32
C. PENGADILAN NEGERI Kelas II LUBUK SIKAPING YANG TERJANGKAU DAN AKSES INFORMASI YANG MUDAH.....	32
PENGADILAN NEGERI Kelas II LUBUK SIKAPING.....	37
PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	40
-.....	40
- Tabel	1

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	8
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	8
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Lubuk SikapingKelas II.....	10
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II Ruang Lingkup:Persyaratan.....	11
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk SikapingKelas IIRuang Lingkup: Prosedur.....	12
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk SikapingKelas IIRuang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	12
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk SikapingKelas IIRuang Lingkup: Biaya/Tarif.....	13
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk SikapingKelas IIRuang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	14
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk SikapingKelas IIRuang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	14
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk SikapingKelas IIRuang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	15
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk SikapingKelas IIRuang Lingkup: Maklumat Pelayanan.....	16
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk SikapingKelas IIRuang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

B. Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama,

golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

***) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

H. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan

kepada penerima pelayanan.

4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan

masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan

11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan

metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Teknik Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena

dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
- 3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.
- 5) Contoh format publikasi dapat dilihat pada lampiran peraturan ini.

B. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, yang kemudian diperkaya dengan standard pengadilan yang excellent yang diakui secara internasional sehingga totalnya menjadi 14, antara lain:

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 pemberidan 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, ketrampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

10. Integritas Pelaksana

Pelaksana bekerja dengan ikhlas tanpa mengharapkan sesuatu berupa punli

11. Panduan Informasi

Pengguna layanan pengadilan dengan mudah mengetahui denah/jalur bangunan sehingga mengetahui tujuan kebutuhannya.

12. Akses difabel

Pengadilan mempunyai jalur sehingga orang difabel dapat memasuki pengadilan untuk memperoleh layanan

13. Prodeo

Pengadilan menyediakan pelayanan bagi pengguna layanan yang tidak mampu secara ekonomi dengan pelayanan prodeo dan bantuan hukum

14. Bantuan butahuruf

Pengadilan memberikan bantuan kepada pengguna layanan pengadilan yang tidak pande menulis maupun membaca.

15. Kenyamanan lingkungan sarana prasarana

Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II menyediakan lingkungan yang nyaman bagi pengguna layanan pengadilan, ruang tunggu pelayanan terpadu/one stop service (OSS), ruang tunggu sidang, ruang sidang, toilet, AC, Kipas angin

C. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 14 item, dengan lima *option* jawaban, namun hanya empat opsi bernilai bobot. Adapun penyekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan Pelayanan dan Kinerja unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1.	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4.	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

BAB III. PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	17	56,67
2	29-39	9	30,00
3	40-49	4	13,33
4	50-59		
5	61>		
6	Tidak mencantumkan Usia		
Jumlah		30	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun (56,67 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	21	70,00
2	Perempuan	9	30,00
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin		
Jumlah		30	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki (70,00 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	1	3,33 %
2	SMP	1	3,33 %
3	SLTA	21	70,00 %
4	D1	0	0%
5	S1	7	23,34%
6	S2	0	
Jumlah		30	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA masing-masing sebanyak 21 orang (70,00 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	3	10,00 %
2	TNI	0	0 %
3	POLRI	5	16,67 %
4	SWASTA	4	13,33 %
5	WIRUSAHA	0	0%

6	TENAGA KONTRAK	3	10,00 %
7	Lainnya	15	50,00 %
Jumlah		30	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama lainnya (50,00 %).

BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN**PENGADILAN**

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 30 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II 3,96 /99,07 % berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 81,26 s/d 100).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Lubuk Sikaping Kelas II

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,933	Sangat Baik	7
2.	Prosedur	3,900	Sangat Baik	9
3.	Waktu Pelayanan	3,933	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,967	Sangat Baik	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,987	Sangat Baik	4
6.	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik	1
7.	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik	2
8.	Maklumat Pelayanan	3,987	Sangat Baik	5
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	3

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,933 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN.Lubuk Sikaping kelas II
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0%
2.	Kurang Sesuai	2	0	0%
3.	Sesuai	3	2	6,67 %
4.	Sangat Sesuai	4	28	93,33
Jumlah			30	100%

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,78 berada pada interval skor 3,900 s/d 4 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori “sangat baik”.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0 %
2.	Kurang Mudah	2	0	0%
3.	Mudah	3	3	10%
4.	Sangat Mudah	4	27	90%
		Jumlah	30	100

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,933 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna PNLubk Sikaping kelas II
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Cepat	1	0	0%
2.	Kurang Cepat	2	0	0%
3.	Cepat	3	2	6,67 %
4.	Sangat cepat	4	28	93,33
		Jumlah	30	100

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan

berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,987 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada sangat baik.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna PNLubuk Sikaping kelas II
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mahal	1	0	0 %
2.	Cukup mahal	2	0	0%
3.	Murah	3	1	10 %
4.	Gratis	4	29	90 %
Jumlah			30	100

E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,987 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	2	0	0 %

3.	Sesuai	3	1	10 %
4.	Sangat Sesuai	4	29	90 %
		Jumlah	30	100

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0 %
2.	Kurang Kompeten	2	0	0 %
3.	Kompeten	3	0	0 %
4.	Sangat Kompeten	4	30	100 %
		Jumlah	30	100

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sopan dan ramah	1	0	0 %
2.	Kurang sopan dan ramah	2	0	0 %
3.	Sopan dan ramah	3	0	0 %
4.	Sangat sopan dan ramah	4	30	100 %
		Jumlah	30	100

H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,987 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Buruk	1	0	0 %
2.	Cukup	2	0	0 %
3.	Baik	3	1	10 %
4.	Sangat Baik	4	29	90 %
		Jumlah	30	100

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor

sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,26 s/d 4 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak ada	1	0	0 %
2.	Ada tapi tidak berfungsi	2	0	0 %
3.	Berfungsi tapi kurang maksimal	3	0	0 %
4.	Dikelola dengan baik	4	30	10 %
		Jumlah	30	100

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan. Saran-saran perbaikan PN Lubuk Sikaping Kelas II, yang diusulkan responden, antara lain:

Q. Hasil Survey Kualitatif Diskusi Kelompok

R. Hasil Survey Kualitatif Pendapat-pendapat

BAB V

ANALISIS

Bahagian analisis ini adalah hasil korespondensi ke 15 point penilaian di *crosschecked* dengan hasil saran-saran dan kelompok diskusi beserta pendapat-pendapat yang diperoleh sehingga tercipta pengujian satu sama lain untuk mendapatkan kebenaran yang lebih hakiki. Saran-saran, hasil kelompok diskusi dan pendapat-pendapat yang relevant dikelompokkan ke penilaian point 1 sampai dengan 15 yang telah dikelompokkan lebih besar menjadi 3 (tiga) yaitu Kebutuhan dan kepuasan Pengguna layanan pengadilan, kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan pengadilan dan yang terakhir pengadilan yang terjangkau serta akses informasi yang mudah.

A. KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Perilaku Pelaksana
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

B. KEPERCAYAAN DAN KEYAKINAN PENGGUNA PELAYANAN PADA PN LUBUK SIKAPING

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
2. Maklumat Pelayanan
3. Kompetensi Pelaksana

C. PENGADILAN NEGERI Kelas II LUBUK SIKAPING YANG TERJANGKAU DAN AKSES INFORMASI YANG MUDAH

1. Biaya Pelayanan

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II sebesar **3,96/99,07 %** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II pada kategori SANGAT BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II berada pada kategori kurang SANGAT BAIK.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II pada kategori SANGAT BAIK
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II pada kategori SANGAT BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II pada kategori SANGAT BAIK

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “kompetensi pelaksana.” disusul ruang lingkup “penanganan pengaduan, saran dan masukan”, dan “perilaku pelaksana”.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **waktu pelayanan, biaya/tarif, maklumat pelayanan dan persyaratan**. Berdasarkan hasil survei ini, keempat ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik.

Ruang lingkup yang lain, seperti: **produk spesifikasi jenis pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, prosedur, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana** juga perlu ditingkatkan.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Agar dipertahankan pelayanannya.
2. Pelayannya bagus dan ditingkatkan.
3. Pelayanan bagus harap dipertahakan kalua perlu ditingkatkan lagi.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN..

	PENGADILAN NEGERI Kelas II BLUBUK SIKAPING Jl. Jenderal Sudirman No. 64 Lubuk Sikaping Telp/Fax. (0753) 20008 - 20163
---	--

Nomor Kuesioner : (diisi petugas)

Tanggal :

DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN NEGERIKelas II **LUBUK SIKAPING**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan NegeriKelas II **Lubuk Sikaping**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan ini memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr. terpilih sebagai responden penelitian untuk ikut berpartisipasi dalam Reformasi Birokrasi pada Pengadilan Negeri Kelas II Lubuk Sikaping untuk Peningkatan Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Kelas II Lubuk Sikaping.

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.

Survei menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan publik dari Pengadilan Negeri Kelas II Lubuk sikaping, melalui metode wawancara langsung kepada responden untuk mendapatkan atau mengetahui apa yang dirasakan dan dialami dalam pelayanan Pengadilan Negeri Kelas II Lubuk sikaping.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, terimakasih atas partisipasinya didalam reformasi birokrasi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Lubuk Sikaping, Juni 2021

Tim Survei

LAMPIRAN III
 PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 14 TAHUN 2017
 TENTANG
 PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
 MASYARAKAT
 UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN NEGERI LUBUK SIKAPING KELAS II

Tanggal Survei :

Jam Survei : 8.00-12.00*

13.00-17.00*

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Instansi :
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin :
 1. Laki-laki
 2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir:

1. Tidak Sekolah
2. SD
3. SMP/SLTP
4. SLTA

5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
6. Sarjana (S1)
7. Pasca Sarjana (S2/S3)
6. Pekerjaan Utama :

1. PNS
2. TNI/Polri
3. Pegawai Swasta
4. Wiraswasta/Usahawan

5. Petani/Nelayan
6. Pedagang
7. Pelajar/Mahasiswa
8. Lainnya:
7. Nomor HP :
8. Jenis Layanan yang diterima :

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner
 Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
			e.
2.	Prosedur	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping.	a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3.	Waktu Pelayanan	Bagaiman pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayan.	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kempeten d. Sangat Kompeten
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan Ramah d. Sanga sopan dan ramah
8.	Maklumat Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping Kelas II bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PENGADILAN NEGERI LUBUK SIKAPING KELAS II
 Jl. Jendral Sudirman No. 64 Telp. (0753) 20008, Fax. (0753) 20163
 Website : <http://pn-lubuksikaping.go.id>
 Email : pnlsikaping@gmail.com

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
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	4	4	
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	4	4	3	3	4	4	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	4	
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	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	3	4	4	4	4	4	3	4	

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Jumlah	118	117	118	119	119	120	120	119	120	35,667
NRR per RL	3,933	3,900	3,933	3,967	3,987	4,000	4,000	3,987	4,000	
NRR Tertimbang	0,437	0,433	0,437	0,411	0,411	0,444	0,441	0,441	0,444	3,963
IKM Unit Pelayanan										99,07

**

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilairata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25 NRR Per RL

= Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi NRR tertimbang

= NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN :

99,07

Kategori

: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00	: 3,26 - 4,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25	: 2,51 - 3,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50	: 1,76 - 2,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 1,75

- **Tabel**
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:

99,07 Kategori:
SANGAT BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,933	Sangat Baik	7
2	Prosedur	3,900	Sangat Baik	9
3	Waktu Pelayanan	3,933	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	3,987	Sangat Baik	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,987	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik	1
7	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik	2
8	Maklumat Pelayanan	3,987	Sangat Baik	6
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	3

