

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II Triwulan Ke IV Tahun 2024

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



**PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II
TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Kuala Tungkal
Pada Tanggal 3 Januari 2025

Management Reprerentative,



AWANI SETYOWATI, S.H.
NIP.19770122 200112 2 001

Ketua Tim Survei,



YULLI ROPIKA HASNITA, SH
NIP. 19870408 200904 2 002

Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II,



JONI MAULUDDIN SAPUTRA, S.H.
NIP. 19810121 200604 1 002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

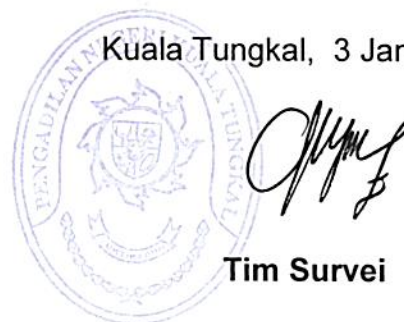
Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan 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 Survey 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 KUALA TUNGKAL KELAS II, 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 KUALA TUNGKAL KELAS II dan masyarakat pengguna layanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kuala Tungkal, 3 Januari 2025

The image shows an official circular stamp of the Pengadilan Negeri Kuala Tungkal. The stamp contains the text 'PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL' around the perimeter and a central emblem. Overlaid on the right side of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	1
LEMBAR PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR.....	3
BAB I . PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang	5
B. Tujuan dan Sasaran.....	6
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	6
D. Tahapan Pelaksanaan	7
E. Target Capaian Survei	7
 BAB II. METODOLOGI SURVEY	 8
A. Jenis Data	8
B. Teknik Pengumpulan Data	8
C. Variabel Pengukuran IKM	8
D. Teknik Analisis Data	10
 BAB III. PROFIL RESPONDEN	 12
A. Usia Reponden	12
B. Jenis Kelamin.....	12
C. Pendidikan Terakhir.....	12
D. Pekerjaan Utama	13
 BAB IV. HASIL SURVEI, ANALISIS DATA DAN NILAI IKM.....	 14
 BAB V. PENUTUP.....	 17
A. Kesimpulan	17
B. Rekomendasi.....	17
C. Rekomendasi Dari reponden	17
 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 Kuala Tungkal 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. Survey 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 Kuala Tungkal dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Kuala Tungkal telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk Evaluasi Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Pada survei yang dilaksanakan ini, Tim Survei Pengadilan Negeri Kuala Tungkal menyediakan Kuisisioner daftar pertanyaan melalui aplikasi "SiSuper". Selanjutnya terhadap kuisisioner tersebut dilakukan pengumpulan data dan analisa dengan outputnya berupa data mengenai Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.

Bahwa Pada survey Triwulan Ke-III bulan Juli 2024 sampai bulan September 2024 sebelumnya, berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tersebut diperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal secara keseluruhan adalah **100.00 dengan nilai rata-rata unsur 4,00** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;

Belajar dari hasil survey tersebut ini diharapkan ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada periode yang akan datang yaitu pada Triwulan Ke-IV yaitu bulan Oktober 2024 sampai bulan Desember 2024 sehingga didapatkan hasil yang lebih maksimal untuk lebih meningkatkan kinerja dan pelayanan Pengadilan Negeri Kuala Tungkal terhadap pengguna layanan Pengadilan.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Kuala Tungkal 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 Negeri Kuala Tungkal.
- 2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.
- 3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survei ini dilaksanakan pada 1 April 2024 sampai dengan tanggal 28 Juni 2024. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

1.	Persiapan	1 Okt s/d 9 Okt 2024
2.	Pengumpulan Data/ survey SKM & IPK	10 Okt s/d 17 Des 2024
3.	Pengolahan Data	18 Des s/d 24 Des 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan	27 Des s/d 31 Des 2024

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

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

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Dalam survei di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal ini, seluruh unsur Pengadilan Negeri Kuala Tungkal menargetkan hasil Mutu Kerja Sangat Baik dari survey yang dilaksanakan.

BAB II

METODELOGI SURVEI

A. JENIS DATA

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

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

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

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

1. Jaksa dan Penyidik/Polisi;
2. Penasihat Hukum (Advokat);
3. Lembaga Permasyarakatan (LAPAS);
4. Masyarakat pengunjung Pengadilan, masyarakat pengguna Pengadilan dan Wartawan;

Kuisisioner diberikan kepada pihak-pihak tersebut, namun karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menyebarkan kuisisioner tersebut hanya kepada pihak yang sering berhubungan dengan pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal serta pihak atau masyarakat yang berkunjung ke Pengadilan baik yang berurusan dengan pelayanan Pengadilan maupun sekedar berkunjung. Setelah kuisisioner terkumpul oleh tim survei, ternyata yang layak dan pantas untuk dinilai yaitu jawaban dari 32 responden.

C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

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 antara lain:

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

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

D. TEKNIK ANALISA DATA

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

Kategorisasi Pelayanan

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

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

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

Rumus dari variabel pada tabel di atas adalah sebagai berikut :

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

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

NT (Nilai Timbang) =
$$\frac{1}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

Σ(NR*NT) = Jumlah keseluruhan (NR*NT)

IKM (Survey Kepuasan Masyarakat) = Σ(NR*NT) x 25

Nilai Interval Konversi

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

Hubungkan Nilai rata-rata keseluruhan (NRR) dengan Standar

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

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

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. USIA RESPONDEN

Mayoritas responden ini berusia 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 9 orang dari total 23 responden (39,13%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	18 Tahun s/d 28 Tahun	6	26,09%
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	9	39,13%
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	6	26,09%
4.	50 Tahun s/d 59 Tahun	2	8,70%
5.	60 Tahun s/d 69 Tahun	0	0,00%
Jumah		23	100,00

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

Mayoritas Responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 13 orang dari total 23 orang (56.52%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Laki - Laki	13	56.52%
2.	Perempuan	10	43.48%
Jumlah		23	100,00

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 9 orang dari total responden 23 orang (39,13%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Tidak Sekolah	0	0%
2.	SD	4	17,40%
3.	SMP/ SLTP	0	0%
4.	SLTA	9	39,13%
5.	Diploma 3	0	0%
6.	Sarjana S1	6	26,1%
7.	Sarjana S2	3	13,00%
8.	Sarjana S3	1	4,34%
Jumlah		23	100,00

D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden disini adalah Lainnya yang berjumlah 15 orang dari total responden 23 orang (65,22%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	PNS	3	13,04%
2.	Polri	3	13,04%
3.	TNI	0	0%
4.	Swasta	1	4,35%
5.	Wirausaha	1	4,35%
6.	Tenaga Kontrak	0	0%
7.	Lainnya	15	65,22%
	Jumlah	23	100%

BAB IV
HASIL SURVEI, ANALISA DATA dan NILAI IKM

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

	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam	Aksi	
1	Sri Dewi Rahayu PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 082177339173	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 31 Desember 2024 16:10:42 WIB		1
2	APRI DASMAN PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 8117400522	Layanan Administras i Umum	4	4	3	3	4	3	4	4	4	Kamis, 19 Desember 2024 13:20:53 WIB		2
3	M.RIANDRA HAQQA PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 082244038366	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Kamis, 19 Desember 2024 09:54:17 WIB		3
4	JAMAHARI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 081365009611	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	3	4	4	3	4	4	Kamis, 19 Desember 2024 09:01:02 WIB		4
5	Eka Susanti PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 085841518826	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 16 Desember 2024 16:11:06 WIB		5
6	Isnani PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 081385038171	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 10 Desember 2024 15:52:43 WIB		6
7	SARAH SAVIRA PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81316133232	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 29 November 2024 15:12:56 WIB		7
8	Lydiana PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 83135587594	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 28 November 2024 10:00:44 WIB		8
9	Eni Wahyuni PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 082281425019	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 28 November 2024 09:51:59 WIB		9
10	SRI ASMA OLVA PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85384167182	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 26 November 2024 15:22:50 WIB		10
11	SAID FAISAL PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 082285162710	Layanan Administras i Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 25 November 2024 15:55:20 WIB		11

12	EFFI SALIM PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 83111262623	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 22 November 2024 15:56:17 WIB	12
13	RENDY ANUGRAH PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81271720554	Layanan Administras i Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 22 November 2024 15:48:29 WIB	13
14	Suhendra PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85276002878	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 21 November 2024 14:45:22 WIB	14
15	M.RIZKY ADITAMA PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 082278603599	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 19 November 2024 14:51:34 WIB	15
16	Yanti.MS PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 085267374259	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 15 November 2024 15:24:38 WIB	16
17	Yanti.MS PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 085267374259	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 15 November 2024 15:15:13 WIB	17
18	Fitri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81367304155	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 5 November 2024 09:40:41 WIB	18
19	Zulkarnain PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 085783296401	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 4 November 2024 16:10:39 WIB	19
20	M.Asrori PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 085266004313	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 25 Oktober 2024 14:53:00 WIB	20
21	Wenti PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 085768463295	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 24 Oktober 2024 09:47:43 WIB	21
22	Saifullah PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81318664966	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 23 Oktober 2024 10:15:17 WIB	22
23	AGUNG SUBEKTI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81340085011	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 7 Oktober 2024 11:31:34 WIB	23

Dari tabel di atas, skor hasil survei di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II berdasarkan nilai rata-rata adalah sebagai berikut:

1. Untuk nilai rata-rata unsur yaitu **3.96**
2. Untuk nilai IKM yaitu **98.91%**
3. Kategori termasuk **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Survey Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Kuala Tungkal Kelas II

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	4,00	Sangat Baik	1
2	Prosedur	3,96	Sangat Baik	5
3	Waktu Pelayanan	3,87	Sangat Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,91	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	Sangat Baik	2
6	Kompetensi Pelaksana	3,96	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,91	Sangat Baik	8
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	Sangat Baik	3
9	Sarana dan Prasarana	4.00	Sangat Baik	4

Secara umum unsur pelayanan yang mendapat penilaian rendah dari responden adalah pada unsur

- **Waktu Pelayanan** dengan nilai **3,87**;
- **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **3,91**;
- **Biaya/Tarif** dengan nilai **3,91**;

Sedangkan unsur yang mendapat penilaian tertinggi dari responden adalah unsur **Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan Nilai **4.00**;

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II secara keseluruhan adalah **98.91% dengan nilai rata-rata unsur 3.96** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;

B. REKOMENDASI

1. Semua unsur atau Satuan Kerja (unit pelayanan) di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II 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 dan pimpinan agar melakukan evaluasi terhadap 3 (tiga) unsur terendah;
2. Hasil survei untuk mengukur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II, mulai dari staf pimpinan, Hakim, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;

C. REKOMENDASI DARI RESPONDEN

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

1. Sangat Cepat dan Respon Baik;
2. Sangat Ramah Tetap Pertahankan Terus;
3. Sangat Ramah dan Membantu;
4. Petugas Ramah, Sangat Baik, Pelayanan Juga Tidak Dipersulit ;

Lampiran Pertanyaan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKALL

Nomor Kuesioner : (diisi oleh Petugas) Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00*
Tanggal Survei : _____ ☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Usia : _____ tahun
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1/D3
☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ Jaksa ☐ Polri ☐ Advokat ☐ PNS
Dosen/Pengajar ☐ Mahasiswa/Pelaja ☐ Swasta
☐ Petani/Pekebun ☐ Pedagang ☐ Wiraswasta
☐ Lainnya : (sebutkan)

Jenis Layanan diterima

PETUNJUK :

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

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Ruang Lingkup	Pertanyaan	P*)
Persyaratan	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal ? a. Sangat Mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	4 3 2 1
Waktu Penyelesaian	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1

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

SARAN / MASUKAN :
