



PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II

Triwulan I  
2022

PENGADILAN NEGERI  
KUALA TUNGKAL KELAS II  
Jln. Prof Dr. Sri Soedewi MS,SH - Kuala Tungkal

# LAPORAN SURVEY IKM

*Triwulan I Tahun 2022*



[pn-kualatungkal.go.id](http://pn-kualatungkal.go.id)



[pn-kualatungkal@yahoo.co.id](mailto:pn-kualatungkal@yahoo.co.id)



(0742) 21202

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II Triwulan Ke I (satu) Tahun 2022**

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



**PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II  
MARET 2022**

LEMBAR PENGESAHAN

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

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Kuala Tungkal  
Pada Tanggal Maret 2022

Management Reprerentative,



**SANGKOT LUMBANTOBING. SH.MH.**  
NIP. 19790119 200312 1001

Ketua Tim Survei,



**EDI SANTOSO, SH**  
NIP. 19811103 200805 1 001

Mengetahui  
Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II,



**NURMALA SINURAT, SH.MH**  
NIP. 19760822 200112 2002

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

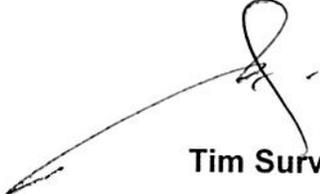
Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan 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 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 menayakan 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, Maret 2022



**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

*Halaman*

HALAMAN JUDUL.....	1
LEMBAR PENGESAHAN .....	2
KATA PENGANTAR.....	3
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>5</b>
A. Latar Belakang .....	5
B. Tujuan dan Sasaran .....	6
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	7
D. Tahapan Pelaksanaan .....	7
<b>BAB II. METODOLOGI SURVEY .....</b>	<b>8</b>
A. Metode Survei .....	8
B. Teknik Pengumpulan Data .....	8
C. Variabel Pengukuran IKM.....	8
D. Teknik Analisis Data .....	10
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>12</b>
A. Usia Reponden.....	12
B. Jenis Kelamin .....	12
C. Pendidikan Terakhir .....	12
D. Pekerjaan Utama.....	13
<b>BAB IV. HASIL SURVEI, ANALISIS DATA DAN NILAI.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>17</b>
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 aparat 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 Kuala Tungkal dalam memperoleh pelayanan dari aparat 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 kedua kali dilaksanakan ini, Tim Survei Pengadilan Negeri Kuala Tungkal menyebarkan 50 eksemplar Kuisisioner daftar pertanyaan (*kuisisioner*), jumlah kuisisioner yang kembali diterima oleh tim survei sejumlah 21 eksemplar. Selanjutnya terhadap kuisisioner tersebut dilakukan pengumpulan data dan analisa dengan outputnya berupa data mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.

Bahwa Pada survey Triwulan Ke-IV (empat) bulan Oktober sampai Desember 2022 sebelumnya, berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tersebut diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal secara keseluruhan adalah **98.94** 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 priode yang akan datang yaitu pada Triwulan Ke-I yaitu Januari Tahun 2022 sampai dengan Maret Tahun 2022 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 3 Januari 2022 sampai dengan tanggal 31 Maret 2022. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

1.	Persiapan	: 3 Januari 2022– 17 Februari 2022
2.	Pengumpulan Data / Survei SKM/IPK	: 18 Februari 2022 – 18 Maret 2022
3.	Pengolahan Data	: 21 s/d 25 Maret 2022
4.	Penyusunan dan Pelaporan	: 28 s/d 31 Maret 2022

#### **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 kuisisioner 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 Permasalahan (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 21 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 kuisisioner yang disebar, dimasukkan ke dalam tabel di bawah ini :

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

Rumus dari variabel pada tabel di atas adalah sebagai berikut :

$\Sigma N$  (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) = 
$$\frac{1}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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 -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 18 tahun sampai dengan 28 tahun dengan jumlah 10 orang dari total 22 responden (45.45%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	18 Tahun s/d 28 Tahun	10	42.86%
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	7	31.82%
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	4	18.18%
4.	50 Tahun s/d 59 Tahun	1	4.55%
<b>Jumah</b>		<b>22</b>	<b>100,00</b>

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

#### B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

Mayoritas Responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 15 orang dari total 22 orang (68.18 %), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	Laki - Laki	10	68.18%
2.	Perempuan	7	31.82%
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>100,00</b>

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

#### C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah S1 yang berjumlah 16 orang dari total responden 22 orang (72.73%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	Tidak Sekolah	-	-
2.	SD	-	-
3.	SMP/ SLTP	-	-
4.	SLTA	5	22.73%
5.	Diploma	1	4.54%
6.	Sarjana	16	72.73%
7.	Pasca Sarjana	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>100,00</b>

#### D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden disini adalah Lainnya yang berjumlah 14 orang dari total responden 22 orang (63.64 %), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1.	PNS	7	31.82%
2.	Polri	1	4.54%
3.	TNI	-	-
4.	Swasta	-	-
5.	Wirausaha	-	-
6.	Tenaga Kontrak	-	-
7.	Lainnya	14	63.64%
	Jumlah	22	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	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Ket
1	Hevy Zain Syah SH. R-098917-IKM-E5FDCC7E42	JAMBI	31 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	H.Harnum R-098917-IKM-C879B6E1D5	JAMBI	30 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Rafika R-098917-IKM-304E84CF30	JAMBI	22 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	Ulfa Rahmah R-098917-IKM-309085B3F7	JAMBI	22 Tahun Perempuan	Diploma 3PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Hasan R-098917-IKM-98C92891AF	JAMBI	21 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
6	Haris R-098917-IKM-994869D97D	JAMBI	27 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
7	Primanda R-098917-IKM-B3129ECCFC	JAMBI	37 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	H. Ansori R-098917-IKM-E571F93340	JAMBI	52 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
9	H. Suharto R-098917-IKM-2D369ED2C3	JAMBI	42 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	Syahrizal Syah R-098917-IKM-626403C53A	JAMBI	41 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
11	Nurhasanah R-098917-IKM-560869A84B	JAMBI	18 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
12	Wanda R-098917-IKM-26E7E07612	JAMBI	18 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
13	Sari R-098917-IKM-9C3DA940B9	JAMBI	18 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Sohwan Sa' bani R-098917-IKM-F2ABFFCEB8	JAMBI	35 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Suprayitno R-098917-IKM-A052AF98AC	JAMBI	34 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
16	Diro Parno R-098917-IKM-188D1A731D	JAMBI	27 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
17	Dian Oryza R R-098917-IKM-714F07A277	JAMBI	28 Tahun Perempuan	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
18	Eddy Putra Syam R-098917-IKM-402ADA9C3E	JAMBI	28 Tahun Laki-laki	SILAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	Roby Novan Ronar, S.H. R-098917-IKM-A461B626AE	JAMBI	36 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	Noviana Widia Hastuty, SH R-098917-IKM-47D5A1160F	JAMBI	42 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
21	Aidil Raya Putra, S.H. R-098917-IKM-2CF2A52056	JAMBI	32 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
22	Sefri Hendra, S.H. R-098917-IKM-ADFEBDC5EE	JAMBI	46 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
Jumlah					88	88	86	88	87	87	88	75	88	
NRR Per RL					4.000	4.000	3.909	4.000	3.955	3.955	4.000	3.409	4.000	35.22
NRR Tertimbang					0.444	0.444	0.444	0.434	0.444	0.439	0.444	0.379	0.444	3.91
IKM Unit Pelayanan														97.8

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 **3.91**
2. Untuk nilai IKM yaitu **97.85**
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 Kuala Tungkal

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	4.000	Sangat Baik	1
2	Prosedur	4.000	Sangat Baik	2
3	Waktu Pelayanan	3.909	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	4.000	Sangat Baik	3
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.955	Sangat Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3.955	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	4.000	Sangat Baik	4
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4.000	Sangat Baik	5
9	Sarana dan Prasarana	3.409	Sangat Baik	9

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

- **Sarana dan Prasarana** dengan nilai **3.409**;
- **Waktu Pelayanan** dengan Nilai **3,909**;
- **dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan nilai **3,955**;

Sedangkan unsur yang mendapat penilaian tertinggi dari responden adalah unsur

- **Persyaratan** dengan nilai **4.000**;
- **Unsur Prosedur Layanan** dengan nilai **4.000**;
- **dan Unsur Biaya/Tarif** dengan nilai **4.000**;

## BAB V PENUTUP

### A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal secara keseluruhan adalah **97.85 dengan nilai rata-rata unsur 3,91** 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 **Sarana dan Prasarana , Waktu Pelayanan, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**;

### B. REKOMENDASI

1. Semua unsur atau Satuan Kerja (unit pelayanan) di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal 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 melakukan evaluasi terhadap 3 (tiga) unsur terendah;
2. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal, 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. Pelayanan Sangat Memuaskan;
2. Ditingkatkan Lagi Sarana dan Prasarannya ;
3. Semakin baik lagi;

## Lampiran Pertanyaan

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

Nomor Kuesioner :  (diisi oleh Petugas) Jam Survei :  8.00 - 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/Pelajar Swa   
 Petani/Pekebun  Pedagang  Niraswasta  
 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 :**

---



---