

LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE

01 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024



PENGADILAN NEGERI ARGAMAKMUR
Jl. Jendral Sudirman No. 226 Kelurahan Arga Makmur
Kecamatan Gunung Alam Kabupaten Bengkulu Utara

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DILAKSANAKAN
BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Mahkamah Agung melalui Pengadilan Tingkat Banding membutuhkan informasi dari Pengadilan Negeri Arga Makmur secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Arga Makmur kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Arga Makmur mengadakan survei ini.

Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat/pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/ diharapkan.

Survei ini meminta pendapat pelanggan/masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Arga Makmur, 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, dapat digunakan sebagai tolok ukur lembaga setingkat Mahkamah Agung serta jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Arga Makmur untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Arga Makmur.



Arga Makmur, 31 Maret 2024
Ketua Pengadilan Negeri Arga Makmur


PANGERAN HOTMA HIO PATRA SIANIPAR

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
A. LATAR BELAKANG.....	4
B. TUJUAN DAN SASARAN.....	5
C. RENCANA KERJA.....	6
D. TAHAPAN PELAKSANAAN.....	6
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	7
A. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	7
B. VARIABEL PENGUKURAN IKM.....	7
C. TEKNIK ANALISIS DATA.....	8
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	9
A. UMUR.....	9
B. JENIS KELAMIN.....	9
C. PENDIDIKAN.....	10
D. PEKERJAAN.....	10
BAB IV HASIL SURVEI MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN.....	11
A. SARANA DAN PRASARANA.....	11
B. PROSEDUR.....	12
C. WAKTU PELAYANAN.....	12
D. BIAYA.....	13
E. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN.....	13
F. KOMPETENSI PELAKSANA.....	13
G. PERILAKU PELAKSANA.....	14
H. MAKLUMAT PELAYANAN.....	14
I. PENANGANAN PENGADUAN.....	15
J. DATA KUANTITATIF.....	15
BAB V.....	16
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	16
A. KESIMPULAN.....	16

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pengadilan Negeri Arga Makmur memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik nonprofit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Meskipun fungsi utama pengadilan memberikan pelayanan public, namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian.

Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya saat ini masih belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui lembaga pengaduan masyarakat (Komisi Ombudsman), media massa maupun aplikasi pengawasan (Siwas), sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Hal tersebut telah disadari oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI yang telah mencanangkan program Akreditasi Pejaminan Mutu di pengadilan seperti telah tertuang

pada surat Dirjen Badilum MA RI Nomor:136/DJU/OT01.3/1/2016 tanggal 18 Januari 2016 tentang Akreditasi di Lingkungan Badan Peradilan Umum sebagai salah satu upaya untuk tercapainya akreditasi penjaminan mutu.

Selain pelaksanaan Akreditasi pada semua lingkungan peradilan, produk unggulan yang sudah dilaksanakan adalah pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP merupakan implementasi dari tujuan pelayanan kepada para pencari keadilan yaitu layanan yang cepat, sederhana dan biaya ringan. Lebih jauh adalah mengurangi (kalau tidak bisa sama sekali) peluang terjadinya praktek-praktek Korupsi dan Kolusi.

Dan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan dimaksud adalah dengan mengadakan survei Kepuasan Masyarakat sebagai pedomannya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berkaitan dengan hal tersebut Direktorat Jenderal Badan Peradilan umum Mahkamah Agung RI menerbitkan Surat Keputusan Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tanggal 28 Mei 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Survei Pelayanan Elektronik (sisuper) Pada Direktorat Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan yang dalam hal ini para pimpinan/pegawai pengadilan negeri dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Arga Makmur.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih kreatif dan inovatif.

C. RENCANA KERJA

Pelaksanaan pengukuran/survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Arga Makmur ini dilaksanakan pada 01 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024.

D. TAHAPAN PELAKSANAAN

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Arga Makmur, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik purposive sampling dengan pertimbangan bahwa subjek (responden) memiliki ciri-ciri tertentu yang dipandang memiliki sangkut paut dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tanggal 28 Mei 2021.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survey sesuai jadwal
5. Kuesioner yang telah diisi dikirim kembali kepada tim survei
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tetap diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukan jawaban kuesioner dan menganalisis data;
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis stastitik deskriptif.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil melalui instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Populasi penelitian ini adalah semua pegawai Pengadilan Negeri se-Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Arga Makmur, yang diwakili oleh pimpinan satuan kerja terdiri dari Ketua, Panitera dan Sekretaris serta para pejabat struktural baik kepaniteraan maupun kesekretariatan Pengadilan Negeri. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik purposive sampling, dimana sampel ditentukan yaitu para pimpinan Pengadilan Negeri (Ketua, Panitera dan Sekretaris serta para pejabat struktural) karena dipandang dapat mewakili populasi warga pengadilan.

B. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tanggal 28 Mei 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Survei Pelayanan Elektronik (sisuper) Pada Direktorat Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya yang terdiri dari 9 unsur, antara lain:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerimaan layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya diterapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. 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 layanan.

6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, merupakan penunjang bagi petugas dalam memberikan pelayanan.

C. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Arga Makmur menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan unsur tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam daftar pertanyaan/kuesioner yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum melalui aplikasi *sisuper*. Adapun jawaban kuisisioner bersifat kualitatif dengan menggunakan *Skala Likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Arga Makmur Khusus ditentukan sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (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

Dari daftar pertanyaan/kuesioner yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum melalui aplikasi *sisuper*. Jumlah yang melakukan pengisian surever berjumlah 53 responden. Namun demikian jumlah tersebut dapat dianggap mewakili dan menggambarkan sebagian besar tanggapan dari populasi yang ada.

A. UMUR

Karakteristik responden berdasarkan umur tergambar dalam tabel 2 berikut:

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Deskripsi	Frekuensi	%
1.	18-28 Tahun	21	40,38
2.	29-39 Tahun	18	34,62
3.	40-49 Tahun	11	21,15
4.	50-59 Tahun	1	1,92
5.	60-69 Tahun	1	1,92
TOTAL		53	100.00

Berdasar tabel tersebut, mayoritas responden pada pelaksanaan survei ini mempunyai rentang umur antara 18 tahun sampai dengan 49 tahun dengan total berjumlah 50 orang responden dan persentase sebesar 94,33 %

B. JENIS KELAMIN

Karakteristik responden menurut jenis kelamin tersaji dalam table berikut ini.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki Laki	29	54,71
2.	Perempuan	24	45,28
TOTAL		53	100.00

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden pada pelaksanaan survei ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 29 orang responden dan persentase sebesar 54.71 %.

C. PENDIDIKAN

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan tergambar dalam tabel di bawah ini :

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SD SEDERAJAT	1	1,88
2.	SMP SEDERAJAT	3	5,66
3.	SMU SEDERAJAT	38	71,69
4.	DIPLOMA 1	4	7,54
5.	DIPLOMA 2	0	0
6.	DIPLOMA 3	1	1,88
7.	S 1	6	11,32
8.	S 2	0	0
9.	S 3	0	0
TOTAL		53	100.00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik tingkat pendidikan terakhir di atas, mayoritas responden pada pelaksanaan survei ini berpendidikan terakhir SMA Sederajat dengan jumlah 38 orang responden dan persentase sebesar 71,69 %.

D. PEKERJAAN

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan tergambar dalam tabel di bawah ini:

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	PNS	4	7,54
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
3.	SWASTA	17	32,07
4.	WIRUSAHA	6	11,32
5.	TENAGA KONTRAK	1	1,88
5.	LAINNYA	25	47,16
TOTAL		53	100.00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik tingkat pendidikan terakhir di atas, mayoritas responden pada pelaksanaan survei ini memiliki pekerjaan Lainnya dengan jumlah 25 orang responden dan persentase sebesar 47,16 %.

BAB IV HASIL SURVEI MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Responden yang mengisi survei sejumlah 53 responden. Berdasarkan survei kepuasan pelanggan/masyarakat di Pengadilan Negeri Arga Makmur dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Arga Makmur sebesar 3,79/94,74 % dengan grade A (Sangat Baik) dengan Interval 81,26 - 100,00.

Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
U1	Sarana dan Prasarana	3,679	SANGAT BAIK
U2	Prosedur	3,736	SANGAT BAIK
U3	Waktu Pelayanan	3,660	SANGAT BAIK
U4	Biaya	3,943	SANGAT BAIK
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,811	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,679	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,679	SANGAT BAIK
U8	Maklumat Pelayanan	3,925	SANGAT BAIK
U9	Penanganan Pengaduan	4,000	SANGAT BAIK

A. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan Prasarana adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif. Dari hasil analisis diperoleh data (67,92) % atau 36 responden menyatakan sangat sesuai dengan rata-rata skor sebesar 3,679 dalam kategori SANGAT BAIK. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

No	JAWABAN	KODE PILIHAN	SKORE	Frekuensi	%
1.	Tidak Sesuai	A	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	B	2	0	0
3.	Sesuai	C	3	17	32,07
4.	Sangat Sesuai	D	4	36	67,92
TOTAL				53	100.00

B. PROSEDUR

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh data (73,58%) atau 39 responden menyatakan Sangat Mudah dengan rata-rata skor sebesar 3,736 dalam kategori SANGAT BAIK.

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

No	JAWABAN	KODE PILIHAN	SKORE	Frekuensi	%
1.	Tidak Mudah	A	1	0	0
2.	Kurang Mudah	B	2	0	0
3.	Mudah	C	3	14	26,41
4.	Sangat Mudah	D	4	39	73,58
TOTAL				53	100.00

C. WAKTU PELAYANAN

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh data (66, 03 %) atau 35 responden menyatakan Sangat Cepat dengan rata-rata skor sebesar 3,660 dalam Kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

No	JAWABAN	KODE PILIHAN	SKORE	Frekuensi	%
1.	Tidak Cepat	A	1	0	0
2.	Kurang Cepat	B	2	0	0
3.	Cepat	C	3	18	33,96
4.	Sangat Cepat	D	4	35	66,03
TOTAL				53	100.00

D. BIAYA

Biaya 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 data mayoritas responden (94,33 %) sejumlah 50 responden menyatakan gratis dengan rata-rata skor sebesar 3,943 dalam kategori Sangat Baik.

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

No	JAWABAN	KODE PILIHAN	SKORE	Frekuensi	%
1.	Sangat Mahal	A	1	0	0
2.	Cukup Mahal	B	2	0	0
3.	Murah	C	3	3	5,66
4.	Gratis	D	4	50	94,33
TOTAL				53	100.00

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 data mayoritas responden (81,13%) sejumlah 43 responden menyatakan sangat sesuai dengan rata-rata skor sebesar 3,811 dalam Kategori Sangat Baik.

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

No	JAWABAN	KODE PILIHAN	SKORE	Frekuensi	%
1.	Tidak Sesuai	A	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	B	2	0	0
3.	Sesuai	C	3	10	18,86
4.	Sangat Sesuai	D	4	43	81,13
TOTAL				53	100.00

F. KOMPETENSI PELAKSANA

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh data mayoritas responden (67,92 %) sejumlah 36 responden menyatakan sangat kompeten dengan rata-rata skor sebesar 3,679 dalam Kategori Sangat Baik.

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

No	JAWABAN	KODE PILIHAN	SKORE	Frekuensi	%
1.	Tidak Kompeten	A	1	0	0
2.	Kurang Kompeten	B	2	0	0
3.	Kompeten	C	3	17	32,07
4.	Sangat Kompeten	D	4	36	67,92
TOTAL				53	100.00

G. PERILAKU PELAKSANA

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh data mayoritas responden (67,92 %) sejumlah 36 responden menyatakan sangat sopan dan ramah dengan rata-rata skor sebesar 3,679 dalam Kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

No	JAWABAN	KODE PILIHAN	SKORE	Frekuensi	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	A	1	0	0
2.	Kurang Sopan dan Ramah	B	2	0	0
3.	Sopan dan Ramah	C	3	17	32,07
4.	Sangat Sopan dan Ramah	D	4	36	67,92
TOTAL				53	100.00

H. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh data mayoritas responden (92,45 %) sejumlah 48 responden menyatakan sangat baik dengan rata-rata skor sebesar 3,925 dalam Kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna

layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

No	JAWABAN	KODE PILIHAN	SKORE	Frekuensi	%
1.	Buruk	A	1	0	0
2.	Cukup	B	2	0	0
3.	Baik	C	3	4	7,57
4.	Sangat Baik	D	4	49	92,45
TOTAL				53	100.00

I. PENANGANAN PENGADUAN

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh data mayoritas responden (100,00 %) sejumlah 53 responden menyatakan dikelola dengan baik dengan rata-rata skor sebesar 4,000 dalam Kategori Sangat Baik.

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

No	JAWABAN	KODE PILIHAN	SKORE	Frekuensi	%
1.	Tidak ada	A	1	0	0
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	B	2	0	0
3.	Berfungsi kurang maksimal	C	3	0	0
4.	Dikelola dengan baik	D	4	53	100.00
TOTAL				53	100.00

J. DATA KUANTITATIF

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Arga Makmur, yang diusulkan responden, antara lain:

- Tidak ada saran

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil data survei melalui aplikasi sisuper, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Arga Makmur sebesar **A (Sangat Baik)** dengan **Interval 81,26 - 100,00** dan Interval nilai 3,79/94,76 %. Adapun tanggapan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
U1	Sarana dan Prasarana	3,679	SANGAT BAIK
U2	Prosedur	3,736	SANGAT BAIK
U3	Waktu Pelayanan	3,660	SANGAT BAIK
U4	Biaya	3,943	SANGAT BAIK
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,811	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,679	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,679	SANGAT BAIK
U8	Maklumat Pelayanan	3,925	SANGAT BAIK
U9	Penanganan Pengaduan	4,000	SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Arga Makmur, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi diperoleh responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Pengaduan", dan tingkat kepuasan 3 paling rendah ada pada lingkup urutan ke-1 Waktu Pelayanan (3,660), urutan ke-2 Sarana dan Prasarana, Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelayanan (3,679) dan urutan ke-3 Prosedur (3,736).

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Arga Makmur, hendaknya tetap mempertahankan kualitas Penanganan Pengaduan yang dinilai sangat tinggi.

Berdasarkan hasil survey ini, ruang lingkup pada **urutan ke- 1 Waktu Pelayanan (3,660)**, **urutan ke-2 Sarana dan Prasarana, Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelayanan (3,679)** dan **urutan ke-3 Prosedur (3,736)** yang perlu lebih ditingkatkan.

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

1. Peningkatan waktu pelayanan kepada masyarakat perlu dapat diperbaiki dan ditingkatkan guna memenuhi kepuasan Masyarakat lebih baik ke depannya.
2. Peningkatan sarana dan prasarana yang harus dilakukan guna menunjang pelayanan yang lebih optimal;
3. Mohon agar perilaku pelaksana dapat meningkatkan 3 S dalam memberikan pelayanan.
4. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana harus ditingkatkan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
5. Penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan harus ditingkatkan
6. Mohon agar prosedur dilaksanakan sesuai dengan ketentuan pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pengadilan Negeri Arga Makmur.