

LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

PADA

PENGADILAN NEGERI TEMBILAHAN

JULI - SEPTEMBER

TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI TEMBILAHAN KELAS II

Berdasarkan
PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017

Disahkan di Tembilahan
Pada Hari Selasa, tanggal 1 Oktober 2024

Ketua Pengadilan Negeri Tembilahan,



AURORA QUINTINA, SH, MH
NIP. 1978090 1200312 2 001

Ketua Tim Survei,



RIDHO, SH
NIP. 196906021990031002

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 Tembilahan 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Tembilahan Kelas II, yang diambil dengan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER).

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 Tembilahan Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Tembilahan Kelas II.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Tembilahan, 1 Oktober 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Dan Sasaran	2
C. PRINSIP.....	3
D. Ruang Lingkup	4
E. Rencana Kerja Pelaksanaan	4
F. Tahapan Pelaksanaan	4
G. Manfaat	4
H. Pengertian Umum.....	5
BAB II METODE PENELITIAN.....	7
A. METODOLOGI SURVEI	7
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	7
C. VARIABEL PENGUKURAN SKM	7
D. TEKNIK ANALISIS DATA.....	9
BAB III PROFIL RESPONDEN	10
A. Jenis Kelamin.....	10
B. Pendidikan Terakhir	11
C. Pekerjaan Utama.....	11
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN.....	12
A. Persyaratan.....	13
B. Prosedur.....	14
C. Waktu Pelayanan	15
D. Biaya / Tarif.....	16
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	17
F. Kompetensi Pelaksana	18
G. Perilaku Pelaksana.....	19

H. Sarana dan Prasarana	20
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	21
J. HASIL SURVEI KUALITATIF	22
BAB V KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN RUJUKAN	26
A. Kesimpulan.....	26
B. Rekomendasi	28
C. Rujukan.....	28

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan	9
2. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Tembilahan Klas II	12
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Persyaratan.....	13
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Prosedur	14
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	15
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	16
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	17
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	18
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	19
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	20
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	21

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Persyaratan	19
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Prosedur.....	20
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	21
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	22
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	23
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksanaan.....	24
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	25
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	26
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	27

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri Tembilahan (biasa di singkat : PN) Pengadilan Negeri Tembilahan merupakan pengadilan kelas II terletak di Kota Tembilahan, Kab. Inhil, Provinsi RIAU yang berada dalam wilayah hukum Pengadilan Tinggi Pekanbaru. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Negeri berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata bagi rakyat pencari keadilan pada umumnya.

Pengadilan Negeri merupakan salah satu lembaga negara yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencari keadilan. Pengadilan Negeri sebagai lembaga di bawah Mahkamah Agung sebagai lembaga yudikatif, memiliki tugas untuk mengawal serta memantau jalannya perundang-undangan atau penegakan hukum di Indonesia. Adapun secara umum, pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang di berikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikanya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Pengadilan itu didirikan memilki filosofi memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memilki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhanya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama pengadilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi semakin rumit dan kompleks.

Pengadilan dalam memberikan pelayanan, di mata masyarakat secara umum masih terkesan 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 ketidak pastian penyelesaian.

Pelayanan publik yang di lakukan oleh aparaturnegara masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang di sampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. 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. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tembilahan 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. Dasar Hukum Pelaksanaan Survey UU No.25 Tahun 2009, PP No.96 Tahun 2012 dan Surat Dirjen Badilum MARI No.520 / DJU/PS.02/Y/2016.

B. Tujuan Dan Sasaran

Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai Pengguna Layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Tembilahan. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan Pengadilan Negeri Tembilahan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public Pengadilan Negeri Tembilahan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public Pengadilan Negeri Tembilahan.

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public Pengadilan Negeri Tembilahan.

C. 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.

D. 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.

E. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Tembilahan ini dilaksanakan pada Bulan Juli 2024 sampai dengan Bulan September 2023.

F. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survei menentukan Metode Survei, yaitu dengan metode Kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *Simple Random Sampling*.
2. Tim survei membuat instrument berupa angket/questioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Tim survei memperbanyak Questioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Questioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
6. Tim survei menganalisaquestioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR (Management Representatif)

G. Manfaat

Manfaat Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsure dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public 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 Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Lembaga 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 public 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 periodic adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) dalam 1 (satu) 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 public adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan public 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 paratur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah factor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survey 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 public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan public adalah lembaga instansi pemerintah.

BAB II METODE PENELITIAN

A. METODOLOGI SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan di analisis dengan teknik *Analisis Statistic Deskriptif* dan sebagai data pendukung dipakai data Kualitatif. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Tembilahan, antara lain: Pencari Keadilan, Polisi, Jaksa, Pengacara, Para pihak berperkara, Mahasiswa, Wartawan dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *Simple Random Sampling*.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 126 orang responden yang di ambil secara berurutan, terdiri dari:

1. Polri dan Pegawai Negeri Sipil, berasal dari instansi:
 - a. Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Tembilahan
 - b. Penyidik, berasal dari instansi:
 - (1)Kepolisian Resort Indragiri Hilir;
 - (2)Kepolisian Sektor di wilayah Indragiri Hilir
 - (3)Kejaksaan Negeri Indragiri Hilir;
 - c. Penuntut Umum dari Kejaksaan Negeri Indragiri Hilir:
2. Advokat/Pengacara
3. Terdakwa
4. Para pihak yang berperkara, baik Penggugat maupun Tergugat
5. Mahasiswa
6. Wartawan
7. Masyarakat lainnya selaku pengguna pengadilan

C. 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 Serta Tambahan Pelayanan yang telah disediakan antara lain:

1. Persyaratan.

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

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).

D. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data pada pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Di Pengadilan Negeri Tembilahan ini menggunakan analisis statistik *Deskriptif*. Ke-9 (Sembilan) ruang lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuisioner dengan 9 (sembilan) item, dengan 4 (empat) pilihanjawaban. Adapun skornya menggunakan skala penilaian dengan skor 100, dan kategori mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Tembilahan ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Tabel - 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

NO	UMUR	FREKUENSI	%
1	18– 28 Th	47	37,30
2	29–39 Th	57	45,24
3	40– 49 Th	17	13,49
4	50– 59 Th	3	2,38
5	60– 69 Th	2	1,59
JUMLAH		126	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 – 39 Tahun sebanyak 57 orang (45,24%).

A. Jenis Kelamin

Tabel – 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	%
1	Laki-laki	93	73,80
2	Perempuan	33	26,19
JUMLAH		126	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 93 orang (73,80 %).

B. Pendidikan Terakhir

Tabel – 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD	2	1,58
2	SMP	4	15,38
3	SMU	57	45,23
4	DIPLOMA	5	3,96
5	SARJANA	47	37,30
6	PASCA SARJANA	11	4,86
JUMLAH		126	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMU Sebanyak 57 orang (45,23%).

C. Pekerjaan Utama

Tabel –5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wirausaha	1	0,79
2	Tenaga Kontrak	5	3,96
3	Lainnya	84	66,66
4	PNS	7	5,55
5	TNI	0	0
6	POLRI	13	0,44
7	Pegawai Swasta	16	12,69
JUMLAH		126	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Lainnya sebanyak 84 orang (66,66%)

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 126 orang. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Tembilahan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Tembilahan sebesar 100,00% berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 3,5324 – 4,00).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 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 Tembilahan Kelas II

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	4,000	Sangat Baik	3
4	Biaya / Tarif	4,000	Sangat Baik	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik	7
8	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	8

9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4,000	Sangat Baik	9
---	---	-------	-------------	---

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 4,000 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 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 table berikut ini

Tabel 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan

No	Jawaban	Kode	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	0	0
4	Sangat Sesuai	4	126	100
Jumlah			126	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 1
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tembilahan
Ruang lingkup : Persyaratan

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh bagi pemberi rata – rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

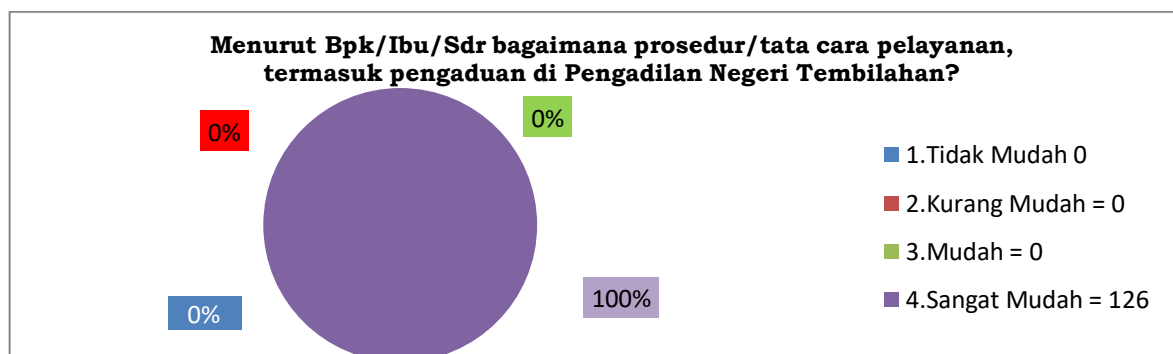
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada table berikut ini.

Tabel 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan
Ruang Lingkup : Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	0	0
4	Sangat Mudah	4	126	100
Jumlah			126	100%

Berdasarkan Tabel tersebut di atas secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 2
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tembilahan
Ruang lingkup : Prosedur

C. Waktu Pelayanan

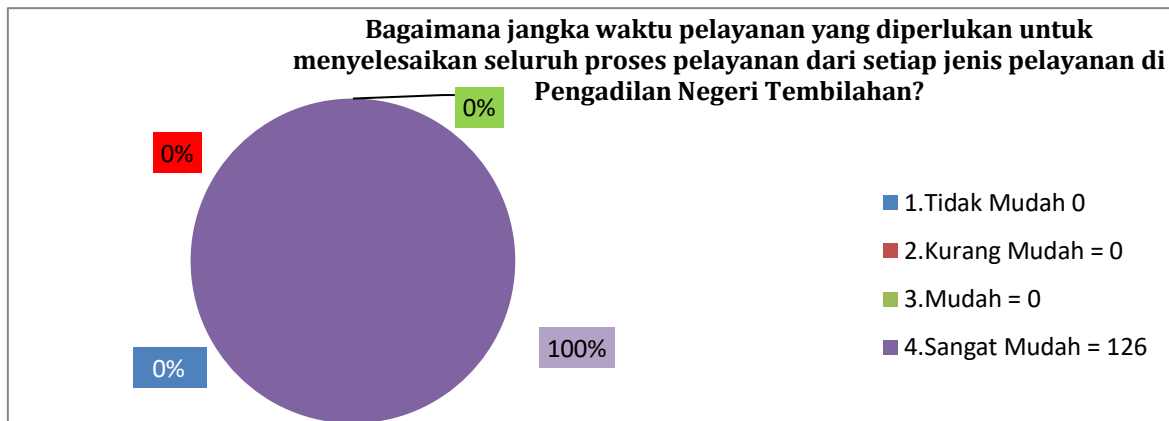
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata – rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 table berikut ini.

Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Cepat	1	0	0
2	Kurang Cepat	2	0	0
3	Cepat	3	0	0
4	Sangat Cepat	4	126	100
Jumlah			126	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 3
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tembilahan
Ruang lingkup : Waktu Pelayanan

D. Biaya / Tarif

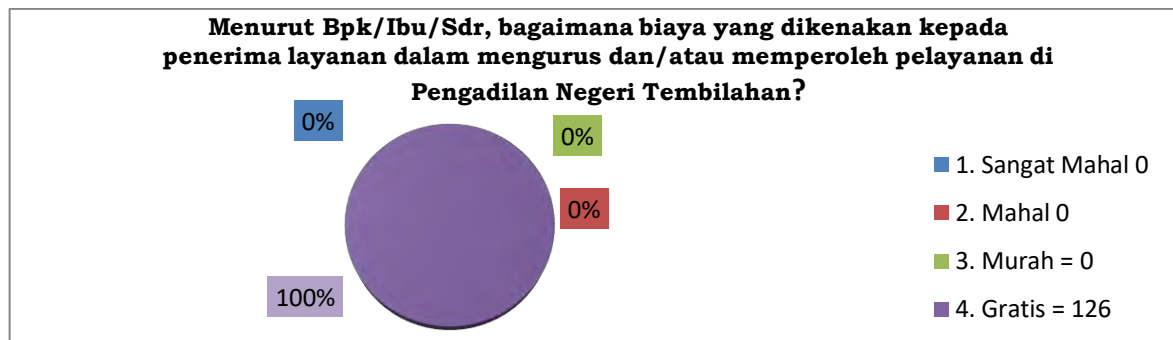
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata – rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 10.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan
Ruang Lingkup : Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mahal	1	0	0
2	Mahal	2	0	0
3	Murah	3	0	0
4	Gratis	4	126	100
Jumlah			126	100%

Berdasarkan table tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 4
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tembilahan
Ruang lingkup : Biaya / Tarif

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 4,000 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 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 PN Tembilahan
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	0	0
4	Sangat Sesuai	4	126	100
Jumlah			126	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 5
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tembilahan
Ruang lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

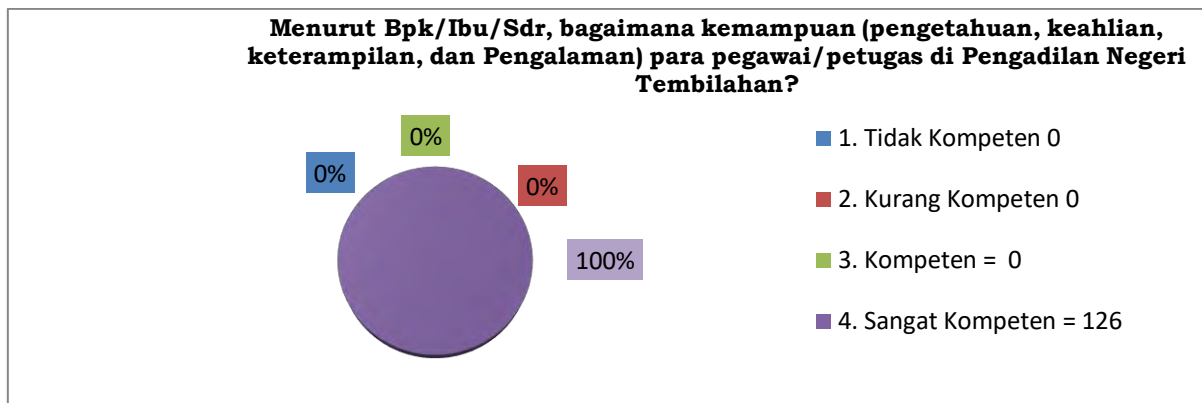
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata – rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 PN Tembilahan
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	126	100
Jumlah			126	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tembilahan
Ruanglingkup : Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

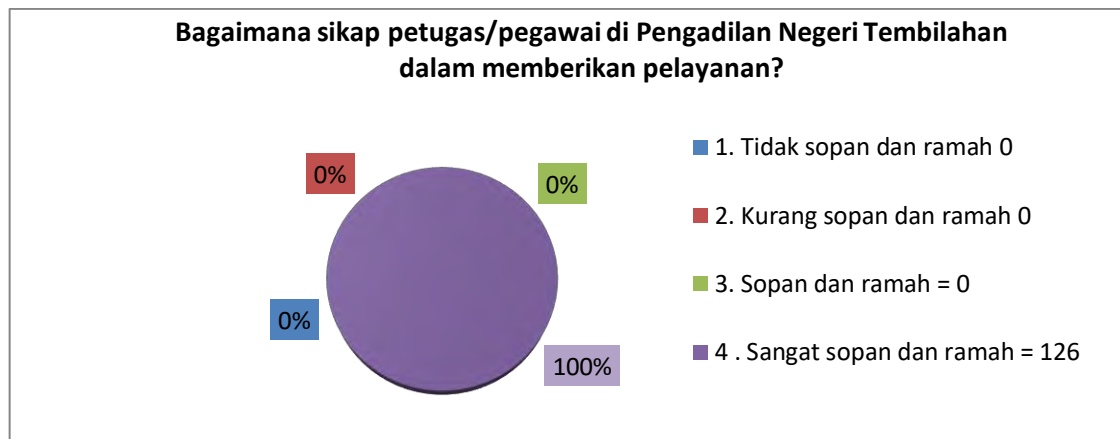
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata – rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada 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 PN Tembilahan
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	126	100
Jumlah			126	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Gambar 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tembilahan
Ruang lingkup : Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

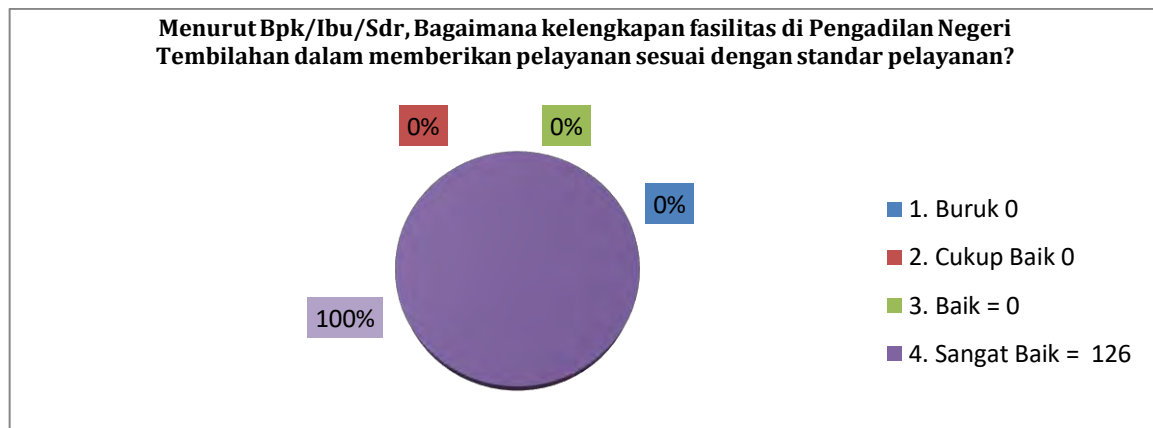
merupakan Sarana dan Prasarana adalah Ketersediaan fasilitas yang dimiliki penyelenggara pelayanan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Tembilahan
Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup Baik	2	0	0
3	Baik	3	0	0
4	Sangat Baik	4	126	100
Jumlah			126	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tembilahan
Ruang lingkup : Sarana dan Prasarana

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 3,5324 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

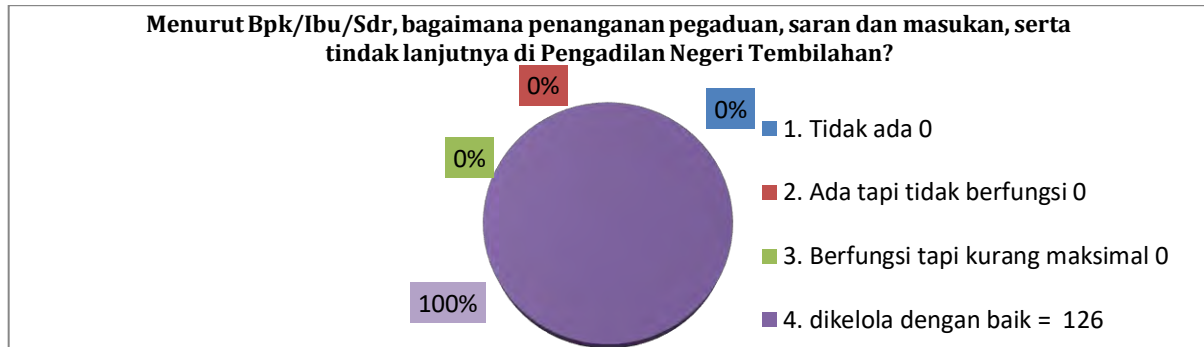
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Tembilahan
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	126	100
	Jumlah		126	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



Gambar 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Tembilahan
Ruang lingkup : Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan

J. HASIL SURVEI KUALITATIF

Hasil Survei Kualitatif Pada Penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis didalam aplikasi SISUPER Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Tembilahan, yang diusulkan responden, antara lain :

1. senang dan puas dengan layanan
2. BAIK DAN RAMAH
3. SANGAT BAIK DAN SANGAT RAMAH
4. Pelayanan Sangat Bagus
5. petugas sangat ramah dan baik
6. PELAYANAN SANGAT BAIK DAN MEMUASKAN UNTUK SEGALA PERTANYAAN DARI SAYA DIJELASKAN SECARA DEDAIL DAN RINCI DAN MUDAH DI PAHAMY PELAYANANYA JUGA MURAH SENYUM TERIMA KASIH
7. pelayan yang diberikan sangat baik dan ramah
8. Baik, E-court nya harus lebih keren
9. pelayanannya sangat sopan dan ramah
10. SANGAT BAIK
11. SANGAT BAIK
12. Pelayanan di Pengadilan Negeri Tembilahan sudah Bagus dan sangat Puas dengan pelayanannya
13. pelayanan bagus dan cepat
14. untuk pelayanan sangat memuaskan, begitu juga dengan bagian paniteranya sangat baik dan ramah dalam pelayanannya . gedung dan kantornya pun bersih

15. PELAYANAN SUDAH BAIK
16. Pelayanan sangat baik, ramah dan semoga semakin ditingkat lagi
17. Pelayanan yang diberikan sangat baik dengan Petugas PTSP Selalu menerapkan 5 S
18. selama pelayanan disini cara pelayanannya sangat baik
19. Baik Pelayanan Jelas dan Ramah Pelayanan Netral
20. PELAYAN SUDAH BAIK DAN RAMAH
21. PELAYAN BAIK, SOPAN, RAMAH
22. Pelayanan sangat bagus, cepat tegas dan sangat memuaskan
23. PELAYANAN SUDAH BAIK DAN RAMAH
24. Pelayanan PTSP PN Tembilahan semakin baik, tidak ada hal-hal yang diluar ketentuan, sangat prosedural dan tepat. Semoga semakin baik pelayanan PTSP PN Tembilahan
25. PELAYANAN BAIK DAN RAMAH
26. Pelayanan sangat Bagus
27. RAMAH DAN BAIK
28. SANGAT PUAS DENGAN PELAYAN DAN RAMAH
29. PELAYANAN SUDAH BAIK DAN RAMAH
30. Sangat Baik
31. Pelayanannya sangat baik, ramah dan informatif. semakin ditingkatkan
32. BAIK
33. Alhamdulillah Pelayanannya sangat bagus dan berkesan
34. pelayanan sudah baik dan sopan
35. petugas dapat menjelaskan dengan baik dan dalam memberikan layanan sangat baik dan ramah
36. petugas melayani dengan baik
37. petugas sangat baik dan ramah
38. petugas sangat baik dan ramah
39. pelayanan yang diberikan sangat baik dan ramah
40. pelayanan sangat memuaskan yang ditanya dijawab dengan baik oleh petugas, apa yang disampaikan mudah dipahami
41. petugas melayani sangat baik dan ramah
42. Pelayanan yang sangat bagus, dan Petugas yang sangat ramah melayani dengan sangat detail
43. SANGAT SOPAN
44. untuk pelayanan dari Pelayanan sudah sangat bagus, Ramah, Baik, Sopan, Mudah dimengerti, Pertahankan terus pelayanannya
45. Untuk Pelayanan Bagus, Ramah, Baik dan Sopan
46. Pelayanan sangat baik dan ramah
47. Alhamdulillah Pelayanannya sangat Bagus dan Berkesan
48. Pelayanan yang sangat bagus dan petugas yang sangat ramah melayani dengan sangat detail
49. RAMAH DAN SOPAN
50. Pelayanan baik, Sangat Profesional
51. Sangat Memuaskan

52. Pelayanan Mantap, agar di tingkatkan lagi
53. Layanan yang diberikan sangat memuaskan
54. pelayanan baik dan ramah-ramah
55. Pelayanan sangat ramah, cara menjelaskan sangat mudah dimengerti
56. Pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Tembilahan Baik dan Bersahabat
57. PELAYANAN SUDAH SANGAT BAIK DAN RAMAH
58. Saya puas dengan pelayanan, agar dipertahankan untuk pelayanan yang baiknya, terima kasih
59. Layanan yang diberikan sangat memuaskan
60. Pelayanannya luar biasa sangat memuaskan dan pegawainya bagus, ramah dan baik
61. Pelayanannya luar biasa sangat memuaskan dan pegawainya bagus, ramah dan baik
62. SANGAT SOPAN DAN RAMAH
63. BAIK
64. BAIK DALAM PELAYANAN
65. Layanan yang diberikan sangat memuaskan
66. Terimakasih atas bantuannya dalam proses menyelesaikan masalah ini
67. Pelayanannya sangat ramah, cara menjelaskan sangat mudah dimengerti
68. Pelayanan Pengadilan Negeri Tembilahan sangat memuaskan, Petugas Ramah dan sangat membantu dan melayani dengan baik
69. Pelayanan sangat baik dan Jelas
70. Baik dalam Pelayanan
71. Terimakasih atas Pelayanannya
72. Pelayanan di Bahian Hukum Pengadilan Negeri Tembilahan sangat baik dan melayani dengan sepenuh hati, sarana dan prasarana sangat cukup dan terpakai dengan baik sebagaimana mestinya
73. Pelayanan Sangat Baik
74. Alhamdulillah Pelayanan sangat baik dan memuaskan
75. SANGAT BAIK
76. PELAYANAN SUDAH SANGAT BAIK DAN RAMAH
77. pelayanan sudah sangat baik
78. Pelayanan yang sangat bagus dan petugas yang sangat ramah melayani dengan sangat detail
79. Baik dalam Pelayanan
80. Baik dalam Pelayanan
81. petugas memberikan layanan sangat abik dan mudah untuk dipahami
82. PELAYANAN SUDAH SANGAT BAIK DAN RAMAH
83. Pelayanan Sangat Bagus,cepat dan ramah
84. pelayanan cepat
85. PELAYANANYA SUDAH SANGAT BAIK
86. Pelayanan sangat memuaskan
87. Pelayanan sangat Baik

88. Sangat bagus, Cepat, Ramah, Tanggap Pokoknya Is The Best
89. Pelayanan Sangat Baik
90. Pelayanan sangat baik, ramah dan luar biasa
91. Alhamdulillah Sarana dan Prasarana di Kantor Pelayanan Terhadap Satu Pintu Pengadilan Negeri Tembilahan Kelas II sudah bagus dan Nyaman, pelayanan Pegawai di Kantor ini juga sangat bagus dan ramah, dan sangat jelas menjelaskan apa yang belum kita pahami. jaya selalu Pengadilan Negeri Tembilahan Kelas II, Terimakasih
92. Pelayanan Pn Tembilahan sangat Responsif, Semoga pencapaian ini terus di pertahankan, terima kasih
93. Pelayanan baik, semoga lebih baik
94. sangat baik ramah dan informasi yang disampaikan sangat jelas
95. SUDAH SANGAT BAIK
96. Pelayanan Sangat Baik dan Cepat
97. Pelayanan Lancar dan Cepat
98. Pelayanannya sangat baik
99. Pelayanan Lancar dan Cepat
100. Pelayanan yang sangat baik dan sangat membantu khususnya bagi masyarakat yang sangat membutuhkan
101. PELAYANAN SANGAT BAIK DAN RAMAH
102. Pelayanan Sangat Baik dan Ramah
103. Baik dalam Pelayanan
104. sudah sangat baik
105. alhamdulillah pelayanannya sangat baik dan memuaskan
106. Semoga Pelayanan PTSP Pn Tembilahan tetap seperti ini mengedepankan edukasi dan pelayanan cepat, efektif dan ramah
107. Pelayanan Sangat Memuaskan
108. Baik dalam Pelayanan
109. Pelayanannya Good dan Jelas
110. Pelayanan sangat memuaskan
111. Pelayanan sangat memuaskan
112. Alhamdulillah pelayanan sangat baik dan memuaskan, dapat memberikan penjelasan dengan rinci
113. Baik dalam Pelayanan
114. Pelayanan sudah baik,tingkatkan pelayanan untuk menjadi lebih baik
115. Luar Biasa Pelayanannya
116. Pelayanannya baik,ramah,sopan dan cepat, semoga dapat konsisten dalam memberikan pelayanan terbaik
117. SANGAT BAGUS DAN SANGAT RAMAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
118. pelayanan sudah sangat baik
119. Pelayanan Sangat Memuaskan dan Pegawainya sangat Ramah-Ramah
120. petugas sangat ramah dan mampu memberikan soolusi terhadap persoalan yang dikonsultasikan
121. Pelayanan Sangat Memuaskan

122. petugas sangat ramah dan mampu memberikan solusi terhadap persoalan yang dikonsultasikan
123. Terima Kasih atas Pelayanannya sangat memuaskan
124. Pelayanan sangat baik, terimakasih
125. pelayanan sudah sangat baik dan ramah
126. Pelayanan Sangat Memuaskan

BAB V

KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN RUJUKAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Tembilahan sebesar 100,00% dan berada pada kategori SANGAT BAIK.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Tembilahan berada pada kategori sangat baik.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Tembilahan berada pada kategori sangat baik.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Tembilahan pada kategori sangat baik.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Tembilahan pada kategori sangat baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Tembilahan pada kategori sangat baik.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Tembilahan pada kategori sangat baik.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Tembilahan pada kategori sangat baik.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Tembilahan pada kategori sangat baik.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Tembilahan pada kategori sangat baik.
10. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Tembilahan, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup, “Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Perilaku Pelaksana, Kompetensi, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya/Tarif, Waktu Pelayanan, Prosedur Persyaratan”
11. Bahwa berdasarkan hasil survey tersebut sasaran, tujuan dan target SKM Pengadilan Negeri Tembilahan telah tercapai, oleh karena target SKM pada Pengadilan Negeri Tembilahan dengan nilai 100,00% telah memenuhi target dengan nilai Sangat Baik.

Menyimpulkan ada 3 (tiga) unsur terendah yang meliputi Persyaratan, Prosedur dan Waktu Pelayanan” dan 3 (tiga) unsur terendah tersebut telah dilakukan tindak lanjut pada tanggal 7 Oktober 2024 dengan hasil sebagai berikut :

- Petugas PTSP, Petugas Meja Informasi dan Petugas Satuan Pengamanan berada di meja masing-masing saat jam kerja/jam pelayanan.
- Pencari Layanan Pengadilan atau Pencari Keadilan diberikan kompensasi apabila pelayanan melebihi waktu yang tertera.
- Petugas PTSP, Petugas Meja Informasi dan Petugas Satuan Pengamanan memberi pelayanan kepada Pencari Layanan Pengadilan atau Pencari Keadilan sesuai dengan SOP.

- Perangkat Komputer serta jaringan internet yang memadai telah disiapkan untuk mempermudah Petugas PTSP, Pencari Layanan Pengadilan dan Pencari Keadilan untuk mendapatkan informasi yang ada di Pengadilan Negeri Tembilahan.
- Pencari Layanan Pengadilan dan Pencari Keadilan mendapatkan informasi mengenai Layanan Pengadilan dari Petugas Satuan Pengaman, Petugas Meja Informasi, Petugas PTSP, brosur yang ada di masing-masing meja di PTSP atau dapat mengakses melalui media sosial Instagram: @pntembilahan, Facebook: @PNtembilahan dan website Pengadilan Negeri Tembilahan : pn-tembilahan.go.id untuk memudahkan pencari layanan dalam memperoleh informasi layanan hukum bagi Pencari Layanan Pengadilan dan Pencari Keadilan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Tembilahan, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Penanganan, Persyaratan, kemudahan prosedur pelayanan dan kecepatan Waktu Pelayanan, agar saksi dan para pihak tidak terlalu lama menunggu apalagi untuk perkara Perdata. Untuk waktu persidangan agar lebih tepat waktu dari jadwal persidangan yang telah ditetapkan sebelumnya dan mengoptimalkan jam mulainya persidangan, jam Ishoma (Istirahat, sholat dan makan), agar dapat di tata seefisien mungkin dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait dipersidangan (Kejaksaan, POLRI, Advokat, Para Pihak Berperkara, dll).

C. 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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Surat Dirjen Badilum MARI Nomor : 609/DJU/OT.01.3/5/2016 perihal Pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Pengadilan.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



PENGADILAN NEGERI TEMBILAHAN

JL. Prof. M. Yamin, SH No.02 Telp. (0768) 24684 – FAX (0768) 21085

TEMBILAHAN – 29211

IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur :tahun
2. Jenis kelamin:
 - 1.Laki-laki
 - 2.Perempuan
- 3.Pendidikan terakhir:
 - 1.SD
 - 2.SLTP
 - 3.SLTA
 - 4.Diploma
 - 5.Sarjana
 - 6.Pascasarjana
- 4.Pekerjaan Utama:
 - 1.Polri dan Pegawai Negeri Sipil, berasal dari instansi:
 - a.Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Tembilahan
 - b.Penyidik, berasal dari instansi:
 - (1)Kepolisian Resort Indragiri Hilir;
 - (2)Kepolisian Sektor di wilayah Indragiri Hilir
 - (3)Kejaksaan Negeri Indragiri Hilir;
 - c.Penuntut Umum, berasal dari instansi:
 - (1)Kejaksaan Negeri Indragiri Hilir
 - 2.Advokat/Pengacara

3. Terdakwa
4. Para pihak yang berperkara, baik Penggugat maupun Tergugat
5. Mahasiswa
6. Wartawan
7. Masyarakat lainnya selaku pengguna pengadilan

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi keadaan pelayanan terhadap Bpk/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) 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 pelayanan nya di Pengadilan Negeri Tembilahan?	a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai
2.	Prosedur	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit Pengadilan Negeri Tembilahan?	a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Tembilahan?	a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Tembilahan?	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 standard pelayanan dengan hasil yang diberikan di Pengadilan Negeri Tembilahan?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Tembilahan?	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas di Pengadilan Negeri Tembilahan dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah

No Resp	Nilai Ruang Lingkup Pelayanan									Ket
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
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	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	504	504	504	504	504	504	504	504	504	
NRR Per RL	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	36,000
NRR Tertimbang	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	4,000
SKM Unit Pelayanan										100,00

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-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	: 100,00
KATEGORI	: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 3,5324 – 4,00	: 88,31 – 100,00
B (Baik)	: 3,0644 – 3,532	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 2,60 – 3,064	: 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 1,00 – 2,5996	: 25,00 – 64,99

TABEL

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat
 100,00 Kategori : SANGAT BAIK

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	4,000	Sangat Baik	3
4	Biaya / Tarif	4,000	Sangat Baik	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik	7
8	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	8
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4,000	Sangat Baik	9

LAMPIRAN
RENCANA RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat :
88,31 – 100,00 : KATEGORI SANGAT BAIK

No	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	88,31 – 100,00	Sangat Baik	1
2	Prosedur	88,31 – 100,00	Sangat Baik	2
3	Waktu Pelayanan	88,31 – 100,00	Sangat Baik	3
4	Biaya / Tarif	88,31 – 100,00	Sangat Baik	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,31 – 100,00	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	88,31 – 100,00	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	88,31 – 100,00	Sangat Baik	7
8	Sarana dan Prasarana	88,31 – 100,00	Sangat Baik	8
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	88,31 – 100,00	Sangat Baik	9