

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PERIODE TRIWULAN IV 2023 (OKTOBER s/d DESEMBER 2023)
PADA PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN**

Indeks kepuasan masyarakat atau IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Sementara disisi lain pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Triwulan IV tahun 2023 yang di mulai dari awal bulan Oktober s/d Desember 2023 dengan cara menggunakan fasilitas personal computer (PC) pada tempat yang telah disediakan oleh petugas kepada pengguna jasa atau masyarakat pencari keadilan. Ada 9 (sembilan) indikator/variabel yang menjadi dasar dalam melakukan survei ini yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Survei ini menitikberatkan tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Prosedur Pelayanan

Survei ini menitikberatkan tentang prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberian penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan
Survei ini menitikberatkan tentang waktu pelayanan atau jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif Pelayanan
Survei ini menitikberatkan tentang besarnya biaya/Tarif 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 Layanan
Survei ini menitikberatkan tentang produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Survei ini menitikberatkan tentang kompetensi pelaksana atau kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Survei ini menitikberatkan tentang perilaku Pelaksana atau sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan
Survei ini menitikberatkan tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana
Survei ini menitikberatkan tentang Sarana dan prasarana yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Survei dilakukan kepada 83 (Delapan puluh tiga) responden yang terdiri dari unsur PNS, TNI, Polri, Swasta, Wirausaha, Tenaga Kontrak dan unsur lainnya dari masyarakat pencari keadilan. Dari survei tersebut diperoleh nilai rata-rata yaitu sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN (U)	NILAI UNSUR PELAYANAN
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan Pelayanan	3,988
2	Prosedur Pelayanan	3,940

3	Waktu penyelesaian	3,952
4	Biaya/Tarif pelayanan	3,976
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,976
6	Kompetensi pelaksana	3,952
7	Perilaku pelaksana	3,964
8	Penanganan pengaduan	3,952
9	Sarana dan prasarana	4,000

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II sebesar 3,97 (tiga koma Sembilan Puluh Tujuh) dan berada pada kategori A (sangat baik). Akan tetapi dari 9 (sembilan) indikator pada tabel diatas, terdapat 3 (tiga) indikator dengan nilai terendah yang perlu ditindak lanjuti untuk perbaikan layanan dikemudian hari. Adapun 3 (tiga) indikator tersebut adalah sebagai berikut :

1. Prosedur jenis Pelayanan (3,940%) ;
2. Kecepatan Pelayanan (3,952%) ;
3. Kompetensi Pelayanan (3,952%) ;

Menindak lanjuti hasil survei tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II sebagai pemberi layanan telah mengambil langkah-langkah perbaikan dengan cara sebagai berikut :

1. Prosedur jenis Pelayanan ;

Prosedur jenis Pelayanan nilainya cukup rendah karena kurangnya pemahaman masyarakat akan syarat untuk mendapatkan pelayanan di Pengadilan, Menindak lanjuti indikator tersebut, Pengadilan Negeri Tapaktuan telah membuat brosur baik berupa brosur online maupun flyer untuk memperjelas syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan dari Pengadilan Negeri Tapaktuan, dan memperkuat kompetensi Petugas Pelayanan Satu Pintu (PTSP);

2. Kecepatan Pelayanan

Selain membuat brosur dan Informasi di Web Pengadilan Negeri Tapaktuan tentang penyediaan pelatihan bagi para petugas PTSP . Hal ini dimaksudkan agar untuk meningkatkan kemampuan para petugas PTSP sehingga di harapkan dapat mempercepat pelayanan.

3. Kompetensi Pelayanan

Kompetensi Pelaksana Pelayanan erat kaitannya dengan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia Pengadilan Negeri Tapaktuan terutama pada bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai Gerbang terdepan dan wajah Pengadilan Negeri Tapaktuan. Menindaklanjuti indikator ini, para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah dilakukan pelatihan dan pembekalan oleh Petugas Customer Service dari Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk meningkatkan Kompetensi petugas PTSP dalam melayani masyarakat.

Tapaktuan, 2 Januari 2024

Mengetahui

Ketua Pengadilan Negeri Tapaktuan



DANIEL SAPUTRA, S.H., M.H.
NIP. 198008272006041001

Ketua Tim,



ANDRIAN ADE PRATAMA, S.H
NIP. 19880510 201712 1 001

PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN



**MONITORING DAN EVALUASI
ATAS HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN
TRIWULAN IV TAHUN 2023**

MONITORING DAN EVALUASI
ATAS HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN
TRIWULAN IV TAHUN 2023

A. Latar Belakang.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, 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 dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum

- 1) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas kolusi, korupsi dan nepotisme.
- 2) Undang-Undang Nomor Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 Jo Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- 3) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- 4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 7) Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II Nomor W1.U10/1067/KP.01.2/7/2023 tentang Pembentukan Tim Pengelola Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Korupsi Pada Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II.

C. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Bahwa berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, ditemukan bahwa dari 83 (delapan puluh tiga) responden diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh oleh Pengadilan Negeri Tapaktuan pada Triwulan IV tahun 2023 adalah 3,97 (tiga koma Sembilan Puluh Tujuh) atau masuk pada kinerja A (Sangat Baik).

Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 9 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut :

INDIKATOR	NILAI INDEKS
Persyaratan Persyaratan	3,988
Prosedur Pelayanan	3,940
Waktu penyelesaian	3,952
Biaya/Tarif pelayanan	3,976
Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,976
Kompetensi pelaksana	3,952
Perilaku pelaksana	3,964
Penanganan pengaduan	3,952
Sarana dan prasarana	4,000

Akan tetapi dari 83 (delapan puluh tiga) indikator pada tabel diatas, terdapat 3 (tiga) indikator dengan nilai terendah yang perlu ditindak lanjuti untuk perbaikan layanan dikemudian hari. Adapun 3 (tiga) indikator yang menjadi temuan untuk ditindak lanjuti tersebut adalah sebagai berikut :

No.	Temuan	Tindak Lanjut	Keterangan
1.	Prosedur jenis Pelayanan (3,940%)	Prosedur jenis Pelayanan nilainya cukup rendah karena kurangnya pemahaman masyarakat akan syarat untuk mendapatkan pelayanan di Pengadilan, Menindak lanjuti indikator tersebut, Pengadilan Negeri Tapaktuan telah membuat brosur baik berupa brosur	Sudah ditindaklanjuti

		online maupun flyer untuk memperjelas syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan dari Pengadilan Negeri Tapaktuan, dan memperkuat kompetensi Petugas Pelayanan Satu Pintu (PTSP);	
2.	Kecapatan Pelayanan (3,952%)	Selain membuat brosur dan Informasi di Web Pengadilan Negeri Tapaktuan tentang penyediaan pelatihan bagi para petugas PTSP . Hal ini dimaksudkan agar untuk meningkatkan kemampuan para petugas PTSP sehingga di harapkan dapat mempercepat pelayanan.	Sudah ditindaklanjuti

3.	Kompetensi Pelayanan (3,952%) ;	Kompetensi Pelaksana Pelayanan erat kaitannya dengan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia Pengadilan Negeri Tapaktuan terutama pada bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai Gerbang terdepan dan wajah Pengadilan Negeri Tapaktuan. Menindaklanjuti indikator ini, para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah dilakukan pelatihan dan pembekalan oleh Petugas Customer Service dari Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk meningkatkan Kompetensi petugas PTSP dalam melayani masyarakat.	Sudah ditindaklanjuti
----	---	---	------------------------------

D. Rekomendasi

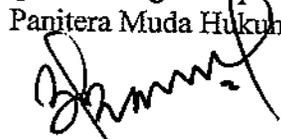
Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, diharapkan agar kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Tapaktuan, hendaknya meningkatkan integritas dalam pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Prosedur jenis Pelayanan, Kecapatan Pelayanan, dan Kompetensi Pelayanan .

Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada posisi terbawah. Ruang lingkup yang lain, tetap dijaga dan ditingkatkan. Untuk bagian yang menangani Pengaduan agar dapat meningkatkan lagi layanannya, dan Kepada Pimpinan agar senantiasa menekankan dan menegaskan tentang Maklumat Pelayanan pada seluruh jajarannya agar tercipta kondisi layanan yang lebih baik lagi. Khusus dengan Waktu

pelayanan yang dipengaruhi oleh kerjasama pihak stakeholder eksternal (yakni Kejaksaan) perlu dilakukan upaya kerjasama menyesuaikan waktu dalam persidangan, agar pengunjung sidang tidak terlalu lama menunggu dimulai proses persidangan.

Demikian hasil Monitoring dan Evaluasi atas Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Tapaktuan Triwulan IV Tahun 2023 agar dijadikan acuan dalam kebijakan pimpinan Pengadilan Negeri Tapaktuan ke depan.

Tapaktuan, 2 Januari 2024
Pengadilan Negeri Tapaktuan
Panitera Muda Hukum



Raudhatunnur. S.H.M.H

**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN
TRIWULAN IV (OKTOBER s/d DESEMBER 2023)**



Disusun Oleh :

**TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN**

TAPAKTUAN

2023

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Triwulan IV Tahun 2023 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Tapaktuan mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Tapaktuan dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan pada Pengadilan Negeri Tapaktuan Triwulan IV Tahun 2023 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui

Ketua Pengadilan Negeri Tapaktuan



DANIEL SAPUTRA, S.H.,M.H.
NIP. 198008272006041001

Tapaktuan, 2 Januari 2024

Ketua Tim,



ANDRIAN ADE PRATAMA, S.H
NIP. 19880510 201712 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan dan Sasaran	4
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	4
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	5
E. Target Capaian Pekerjaan	5
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	6
A. Metodologi Survei.....	6
B. Teknik Pengumpulan Data.....	6
C. Teknik Analisa Data.....	6
D. Variabel Pengukuran IKM.....	6
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	8
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	10
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	15
A. Kesimpulan	11
B. Rekomendasi.....	11
DAFTAR PUSTAKA	13
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masadan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, 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 Tapaktuan melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tapaktuan .

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 2 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 2023 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3.97/99,16% (sembilan puluh sembilan koma enam belas persen).

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa questioner.
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 tim survei.
6. Tim survei menganalisa questioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR.

E. TARGET CAPAIAN PEKERJAAN

Target yang dicapai oleh Pengadilan Negeri Tapaktuan dalam survey kepuasan masyarakat adalah 83% (delapan puluh tiga persen).

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. METODOLOGI SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 83 (delapan puluh tiga) orang responden yg di ambil secara *simple random sampling*, terdiri dari:

1. PNS
2. TNI
3. POLRI
4. SWASTA
5. WIRAUSAHA
6. TENAGA KONTRAK
7. LAIN-LAIN

C. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

D. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

1. Persyaratan Pelayanan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh

proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif Pelayanan

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 Layanan

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

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).

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. UMUR RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	21	25,30%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	39	46,99%
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	15	18,07%
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	4	4,82%
5	60 Tahun s/d 69 Tahun	4	4,82%
		83	100%

Mayoritas responden ini berumur 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 39 orang (46,99%) dari total 83 responden

B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	66	70,52%
2	Perempuan	17	20,48%
		83	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 66 orang dari total 83 orang (70,52%)

C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	0	0%
2	SLTP	1	1,20%
3	SLTA	9	10,84%
4	Diploma	3	3,61%
5	S1	68	81,94%
6	S2	2	2,41%
7	S3	0	0%
		83	100%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah S1 yang berjumlah 68 (enam puluh delapan) orang dari total responden 83 orang (81,94%)

D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	27	32,53%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	7	8,43%
4	SWASTA	13	15,66%
5	WIRUSAHA	15	18,07%
6	TENAGA KONTRAK	2	2,42%
7	LAINNYA	19	22,89%
		83	100%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Lainnya yang berjumlah 19 (dua puluh dua) orang dari total responden 83 orang (22,89%)

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar 3,97 %/ 99.16% yang berada pada kategori A (**Sangat Baik**).

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan tabel dan grafik berikut ini::

Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
Indikator	Unsur Penilaian	Jumlah	NRR Per RL	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan Pelayanan	331	3,988	0,443
U2	Prosedur Pelayanan	327	3,940	0,438
U3	Waktu Pelayanan	328	3,952	0,439
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	330	3,976	0,442
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	330	3,976	0,442
U6	Kompetensi Pelaksana	328	3,952	0,439
U7	Perilaku Pelaksana	329	3,964	0,440
U8	Penanganan Pengaduan	328	3,952	0,439
U9	Sarana dan Prasarana	332	4,000	0,444
IKM Unit Pelayanan		99,16%		

Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **DIKELOLA DENGAN SANGAT BAIK**

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tapaktuan sebesar 3,97 %/ 99.16% dan berada pada kategori A (**Sangat Baik**).

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

- Mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT SESUAI**
- Mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT MUDAH**
- Mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT CEPAT**
- Mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **GRATIS**
- Mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT SESUAI**
- Mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT MAMPU**
- Mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT SOPAN DAN RAMAH**
- Mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT BAIK**
- Mayoritas responden menyatakan penanganan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Tapaktuan **DIKELOLA DENGAN SANGAT BAIK**

B. REKOMENDASI

1. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu.
2. Agar tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.
3. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
4. Agar ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau

- memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat bisa lebih murah.
5. Agar setiap spesifikasi jenis pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
 6. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan.
 7. Agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan bisa ditingkatkan menjadi sangat baik sehingga bisa memuaskan para pengguna layanan Pengadilan.
 8. Agar para petugas menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
 9. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjut nya lebih ditingkatkan lagi walaupun saat ini telah dirasakan sangat baik oleh para pengguna layanan dalam melayani mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
- Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977