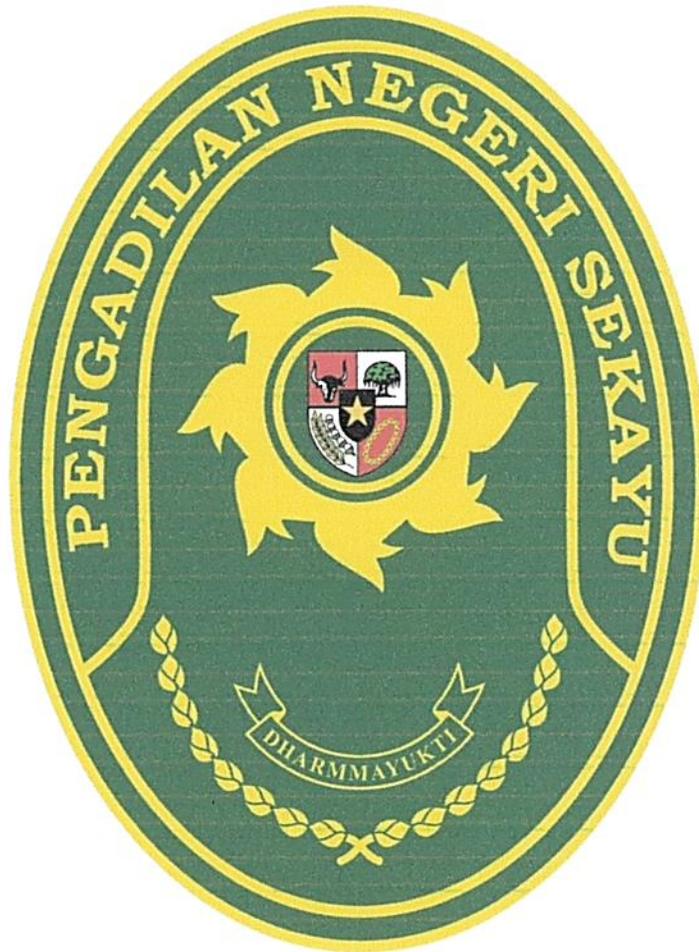


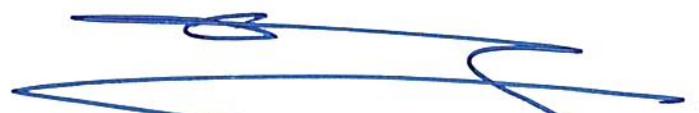
**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PADA PENGADILAN NEGERI SEKAYU
PERIODE KE I
BULAN JANUARI S.D MARET 2024**

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



LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN
PADA PENGADILAN NEGERI SEKAYU****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**Disahkan di Sekayu
Pada hari Rabu, tanggal 3 April 2024

Top Management,


Christo Evert Natanael Sitorus, S.H., M. Hum.

NIP. 19791212 200312 1001

Koordinator Tim Survei,


Ramli, S.H., M.H

NIP. 19660805 198703 1003

Sekretaris Tim Survei,


Rina Silviana, S.H., M.H

NIP.19840920 201212 2001

KATA PENGANTAR

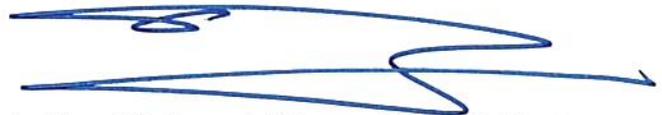
Kebijakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Berdasarkan hal tersebut Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI telah mencanangkan program Akreditasi Penjaminan Mutu di Pengadilan seperti telah tertuang pada Surat Dirjen Badilum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 136/DJU/OT01.3/1/2016 tanggal 18 Januari 2016 tentang Akreditasi di lingkungan Badan Peradilan Umum maka perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan memenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Program penjamin mutu tersebut dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing pelayanan satuan kerja instansi Pengadilan juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik pada Pengadilan.

Adanya kuesioner ini diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam hal pengawasan Pengadilan Negeri Sekayu semoga bermanfaat bagi unit pelayanan instansi pemerintah maupun masyarakat.

Sekayu, 3 April 2024

Ketua Pengadilan Negeri Sekayu



Christo Evert Natanael Sitorus, S.H., M. Hum.

NIP. 19791212 200312 1001

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I . PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Prinsip.....	3
D. Sumber Hukum.....	4
E. Metode Penelitian.....	4
F. Langkah-Langkah Penyusunan Survei.....	5
 BAB II. TIM SURVEI DAN JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	12
B. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	12
 BAB III. ANALISIS	
A. Teknik Analisis Data.....	13
B. Metode Pengolahan Data.....	13
 BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN NEGERI SEKAYU	
A. Profil Responden.....	14
B. Hasil Rincian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.....	17
C. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.....	23
C. Nilai Tertinggi dan Terendah.....	25
 BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	27
B. Rekomendasi.....	27

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri Sekayu merupakan salah satu pelaku kekuasaan kehakiman yang berada di bawah Mahkamah Agung yang menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan. Pengadilan Negeri Sekayu adalah pengadilan yang memiliki tugas dan fungsi untuk memeriksa, mengadili dan memutus perkara khusus peradilan umum.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan bentuk kerjasama antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya, sebagaimana tertuang dalam Pasal 20-39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pengadilan Negeri Sekayu merupakan penyelenggara pelayanan publik dalam lingkup peradilan kepada masyarakat pencari keadilan.

Fungsi utama pengadilan memberikan pelayanan publik kepada pencari keadilan, namun dalam pelaksanaannya, pelayanan publik yang diberikan memberikan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit, biaya pungutan diluar ketentuan, dan ketidakpastian waktu penyelesaian, sehingga tidak memenuhi asas peradilan yakni peradilan cepat, sederhana dan biaya ringan. 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 belum optimal 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 pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap peradilan, Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI yang

telah mencanangkan program akreditasi penjaminan mutu di pengadilan seperti telah tertuang pada Surat Direktorat Jenderal Badilum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 136/DJU/OT01.3/1/2016 Tanggal 18 Januari 2016 tentang Akreditasi di Lingkungan Badan Peradilan Umum.

Untuk tercapainya akreditasi penjaminan mutu sebagai pengadilan yang berkualitas dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat pencari keadilan untuk terciptanya peradilan yang agung, Pengadilan Negeri Sekayu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 Tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (Lentera), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (Perkusi) di Lingkungan Peradilan Umum. Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum serta Surat Keputusan Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Sekayu bermaksud untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum. Adapun tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Sekayu.
2. Mendorong Pengadilan Negeri Sekayu untuk meningkatkan pelayanan publik;
3. Mendorong Pengadilan Negeri Sekayu untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat pelayanan publik;

C. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dilakukan dengan memperhatikan prinsip yaitu:

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dipublikasikan pada masing-masing website resmi satuan kerja dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei melibatkan peran serta masyarakat serta pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah hukum yang berlaku.

4. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta kapabilitas fisik dan mental.

5. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan survei harian, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

D. Sumber Hukum

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan bersumber kepada:

1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/III/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
7. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/II/2009 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi Pada Mahkamah Agung RI;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;

11. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Badan Peradilan Umum dan Peradilan di bawahnya.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*, Skala *Likert* adalah skala yang psikometrik yang umumnya digunakan dalam kuisisioner (angket) dan digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung telah mengembangkan Aplikasi Survei Pelayanan Secara Elektronik (SISUPER) yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat, survei persepsi anti korupsi dan survei harian sebagaimana dijelaskan dalam pengertian umum dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Badan Peradilan Umum dan Peradilan di bawahnya.

F. Langkah-langkah Penyusunan Survei

Untuk mendapatkan data dan nilai indeks Survei Kepuasan Masyarakat, diperlukan Langkah-langkah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu:

1. Persiapan

- a. Penetapan Pelaksana

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sendiri oleh Pengadilan Negeri Sekayu Kelas I B.

b. Penyiapan Bahan

1) Kuesioner

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat diisi oleh masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sekayu dalam Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) yang berada di PTSP Pengadilan Negeri Sekayu.

2) Kelengkapan Peralatan

Pengadilan Negeri Sekayu menyiapkan mesin pojok informasi yang berupa layar monitor layar sentuh (*touch screen*) untuk mengisi survei-survei melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) yang akan dibantu oleh Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Sekayu untuk menjelaskan layanan tersebut. Apabila masyarakat tidak memiliki banyak waktu untuk mengisi langsung Aplikasi SISUPER di Kantor Pengadilan Negeri Sekayu, PTSP Pengadilan Negeri Sekayu menyediakan *barcode* dari SISUPER untuk bisa dipindai (*scan*) melalui handphone pengguna layanan agar bisa mengisi Survei Kepuasan Masyarakat kapanpun dan dimanapun dengan mudah.

Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Komputer/Media elektronik lainnya yang sudah disiapkan dengan tahapan:

- a) Memastikan bahwa komputer yang digunakan untuk melaksanakan survei sudah terkoneksi dengan internet.
- b) Membuka Browser/perambah halaman website.
- c) Membuka alamat Website:
http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/kode_satker.
- d) Jika berhasil membuka aplikasi maka akan tampil halaman Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Persepsi Anti Korupsi, Survei Zona Integritas Persepsi Anti Korupsi, Survei Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Harian.

3) Pengisian Survei

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan saran yang berguna untuk menganalisis profit responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II : Jenis layanan berupa isian jenis layanan yang diterima oleh responden.
- Bagian III : Kuesioner berupa pertanyaan yang sudah disiapkan oleh unit layanan publik.
- Bagian IV : Kesan dan pesan berupa isian bebas kesan dan pesan.

4) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda bentuk pilihan jawaban kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

Pembagian jawaban dibagi dalam beberapa kategori:

- a) Tidak cepat, tidak sesuai, tidak kompeten, tidak mudah, tidak sopan dan ramah, buruk dan tidak ada layanan, diberi nilai persepsi 1.
- b) Kurang cepat, kurang sesuai, kurang kompeten, kurang mudah, kurang setuju, kurang sopan dan ramah, cukup dan ada layanan tetapi tidak berfungsi, diberi nilai persepsi 2.
- c) Cepat, sesuai, mudah, kompeten, sopan dan ramah, baik dan layanan berfungsi kurang maksimal, diberi nilai persepsi 3.
- d) Sangat cepat, sangat sesuai, sangat kompeten, sangat mudah, sangat sopan dan ramah, sangat

baik, berfungsi dan layanan dikelola dengan baik, diberi nilai persepsi 4.

c. Penetapan responden, lokasi dan waktu pelaksanaan.

1) Penetapan Jumlah Responden

Responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan yang datang langsung ke Pengadilan Negeri Sekayu. Untuk penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat periode ke I yaitu bulan Januari s.d Maret 2024 terdapat 48 Responden yang telah mengisi Aplikasi SISUPER Badilum.

2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan di Kantor Pengadilan Negeri Sekayu menggunakan aplikasi SISUPER Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum. Waktu pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat untuk periode ke I yaitu bulan Januari s.d Maret 2024. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, responden pengguna layanan Pengadilan Negeri Sekayu perlu mengisi survei melalui aplikasi SISUPER Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan, 9 (sembilan) unsur survei kepuasan masyarakat yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

d. Pengertian unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pengertian dari 9 (sembilan) unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Mahkamah Agung RI dan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
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. Sarana dan Prasarana yaitu 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan Data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- a. Pengolahan dengan komputer

Data *Entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

- b. Pengolahan secara manual

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur:

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formula mulai dari unsur U1 sampai dengan unsur U9:

- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responder. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responder yang mengisi. Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0.10 (apabila 10 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- 2) Nilai Indeks Pelayanan. Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

- 3) Pengujian Kualitas Data. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan

mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, Pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk, mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0.10 (untuk 10 unsur).

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

c. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

1. Persiapan, 6 (enam) hari kerja.
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja.
3. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja.
4. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB II

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tim Survei Indeks Responden Terhadap Layanan Pengadilan Negeri Sekayu dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Sekayu Nomor 388/KPN.W6-U7/SK.KP7.1/II/2024 tanggal 05 Februari 2024 Tentang Penunjukkan Tim Sertifikasi Mutu Peradilan Unggul dan Tangguh (AMPUH) pada Pengadilan Negeri Sekayu kelas I.B, Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Tim Survei Persepsi Anti Korupsi, Tim Survei Zona Integritas Persepsi Anti Korupsi, Tim Survei Zona Integritas Persepsi Kualitas Pelayanan dan Tim Survei Harian, yang terdiri dari:

- a. Ramli, S.H., M.H. (Panitera) sebagai Koordinator Tim Survei;
- b. Rina Silviana, S.H., M.H. (Panitera Muda Hukum) sebagai Sekretaris Tim Survei;
- c. Shandiwuri Sunkar, S.H., M.H. (Kasubbag PTIP) sebagai Anggota;
- d. Muhammad Anwas, S.H. (Panitera Pengganti/diperbantukan di Kepaniteraan Hukum) sebagai Anggota;
- e. Siska Wulandari, A.Md. (Staf Kepaniteraan Hukum) sebagai Anggota ;

B. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sekayu dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2024 sebagai berikut: Rapat Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada hari Selasa, tanggal 02 April 2024 pukul 10.00 WIB sampai dengan selesai dengan acara pembahasan:

1. Melakukan Pendataan Survei melalui aplikasi SISUPER Dirjen Badilum dari bulan Januari sampai dengan Maret 2024.
2. Tim untuk Evaluasi Survei dilakukan oleh Panitera, Panitera Muda Hukum, Kasubbag PTIP dan seluruh Staf Kepaniteraan Hukum;

BAB III ANALISIS

A. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sekayu ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penilaiannya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sekayu ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

B. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Bobot NRR Ruang Lingkup

$$\text{Bobot NRR RL} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Ruang Lingkup}}{\text{Jumlah Kuesioner}}$$

Nilai Bobot NRR Tertimbang

$$\text{Bobot NRR tertimbang} = \text{NRR Per Ruang Lingkup} \times 1/9$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Bobot NRRL}}{\text{Jumlah Indikator}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat itu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI SEKAYU

A. Profil Responden

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSuper) Dirjen Badilum, Responden menurut jenis kelamin pada penelitian ini mayoritas merupakan laki-laki sebanyak **32 orang** dan perempuan sebanyak **16 orang**.

Tabel 2
Jenis Kelamin

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	32	66,67%
2	Perempuan	16	33,33%
Jumlah		48	100%

2. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSuper) Dirjen Badilum, Responden menurut tingkat pendidikan mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMU sebanyak **33 orang (57,89%)**.

Tabel 3
Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0%
2	SD	0	0%
3	SMP	3	6,25%
4	SMU	27	56,25%
5	D1	0	0%
6	D2	0	0%
7	D3	0	0%
8	S1	17	35,42%

9	S2	1	2,08%
10	S3	0	0%
JUMLAH		48	100%

3. Pekerjaan Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSuper) Dirjen Badilum, Responden menurut tingkat pekerjaan mayoritas responden pada penelitian ini yaitu pekerjaan lainnya berjumlah 39 orang (81,25%).

Tabel 4
Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	0	0%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	1	2,08%
4	Swasta	7	14,59%
5	Wirausaha	1	2,08%
6	Tenaga Kontrak	0	0
7	Lainnya	39	81,25%
Jumlah		48	100%

4. Domisili Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSuper) Dirjen Badilum, Responden menurut domisili mayoritas responden pada penelitian ini berdomisili di Sumatera Selatan sebanyak 48 orang (100%).

Tabel 5
Domisili Responden

No	Domisili	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sumatera Selatan	48	100%
Jumlah		48	100%

5. Umur Responden

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSuper) Dirjen Badilum, Responden menurut umur mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun berjumlah **21 orang (43,75%)**.

Tabel 6
Umur Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	18 – 28 Tahun	21	43,75%
2	29 – 39 Tahun	15	31,25%
3	40 – 49 Tahun	6	12,50%
4	50 – 59 Tahun	4	8,33%
5	60 – 69 Tahun	2	4,17%
Jumlah		48	100%

6. Jenis Layanan

Berdasarkan data dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SiSuper) Dirjen Badilum, Responden menurut jenis layanan mayoritas responden pada penelitian ini menerima layanan hukum/informasi berjumlah **33 orang (68,75%)**.

Tabel 7
Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Layanan Pidana	4	8,33%
2	Layanan Perdata	2	4,17%
3	Layanan Hukum/Informasi	33	68,75%
4	Layanan Administrasi Umum	9	18,75%
Jumlah		48	100%

B. Hasil Rincian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengadilan Negeri Sekayu

1. Unsur Persyaratan (U1)

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

administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 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 tabel berikut ini:

Tabel 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sekayu
Ruang Lingkup: Persyaratan

Nomor	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	48	100%
Jumlah			48	100%

2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. 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 sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sekayu
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Nomor	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	48	100%
Jumlah			48	100%

3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. 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 waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 10.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sekayu
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

Nomor	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	48	100%
Jumlah			48	100%

4. Unsur Biaya/Tarif (U4)

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Keputusan Mahkamah Agung dan Surat Keputusan Dirjen Badilum. 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 biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 11.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sekayu
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mahal	1	0	0%
2.	Cukup Mahal	2	0	0%
3.	Murah	3	0	0%
4.	Gratis	4	48	100%
Jumlah			48	100%

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Produk 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 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 produk layanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 12.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sekayu
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Nomor	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	48	100%
Jumlah			48	100%

6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

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 13.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sekayu
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

Nomor	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	48	100%
Jumlah			48	100%

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. 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 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 14.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sekayu
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

Nomor	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 & Ramah	4	48	100%
Jumlah			48	100%

8. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). 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 sarana prasarana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 15.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sekayu
Ruang Lingkup: sarana dan prasarana

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	0	0%
2.	Cukup	2	0	0%

3.	Baik	3	0	0%
4.	Sangat Baik	4	48	100%
Jumlah			48	100%

9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. 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 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 16.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sekayu
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Nomor	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak ada	1	0	0%
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0%
3.	Berfungsi kurang maksimal	3	0	0%
4.	Dikelola dengan baik	4	48	100%
Jumlah			48	100%

C. Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengadilan Negeri Sekayu

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hasil nilai rata-rata dan peringkat pada setiap unsur survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Sekayu melalui aplikasi SISUPER periode ke I Januari sampai dengan Maret 2024, sebagaimana tabel berikut:

Tabel 17
Skor dan Peringkat Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Negeri Sekayu

No	Jenis Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Ket
U1	Persyaratan	48	4,00	0,444	
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	48	4,00	0,444	
U3	Waktu Penyelesaian	48	4,00	0,444	
U4	Biaya/Tarif	48	4,00	0,444	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	48	4,00	0,444	
U6	Kompetensi Pelaksana	48	4,00	0,444	
U7	Perilaku Pelaksana	48	4,00	0,444	
U8	Sarana & Prasarana	48	4,00	0,444	
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	48	4,00	0,444	
Jumlah			36,000	4,000	
Nilai SKM (%)			4,000 X 25 = 100,00		

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei X Nilai Dasar
 $= 4,000 \times 25 = 100,00$
- b. Mutu Pelayanan A
- c. Kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

Berdasarkan penilaian atas 9 (sembilan) unsur di atas, nilai indeks Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Pengadilan Negeri Sekayu sebesar “4,00/100,00%”. Nilai rata-rata 4,00 jika dilihat dari nilai interval 3.5324-4.00 dan nilai 100% dengan nilai interval konversi (NIK) 88.31-100.00 maka kinerja unit pelayanan pada Pengadilan Negeri Sekayu mendapatkan predikat “**Sangat Baik**”.

D. Nilai Tertinggi dan Terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengadilan Negeri Sekayu

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu melakukan monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut terhadap 3 (tiga) unsur terendah dan 3 (tiga) unsur tertinggi harus tetap dipertahankan.

3 (tiga) unsur terendah dan 3 (tiga) unsur tertinggi dalam survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Sekayu periode I Bulan Januari sampai dengan Maret 2024 sebagai berikut :

3 (tiga) Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat Periode I Bulan Januari s.d Maret 2024

No	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket
1	Persyaratan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan	192	4,000	U1
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan	192	4,000	U2
3	Waktu Penyelesaian Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan	192	4,000	U3

**3 (tiga) Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat
Periode I Bulan Januari s.d Maret 2024**

No	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata	Ket
1	Persyaratan Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan	192	4,000	U1
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan	192	4,000	U2
3	Waktu Penyelesaian Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan	192	4,000	U3

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Pengadilan Negeri Sekayu periode ke I Bulan Januari sampai dengan Maret 2024 dengan nilai indeks sebesar 4,00/100,00% dan Kinerja Unit Pelayanan yaitu Sangat Baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sekayu berada pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Sekayu berada pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.
3. Waktu penyelesaian Pelayanan di Pengadilan Negeri Sekayu pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sekayu pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Sekayu pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sekayu pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sekayu pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Sekayu pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Sekayu pada kategori Sangat Baik sebesar 4,000.

B. Rekomendasi

Hasil survei ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh Pimpinan dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sekayu yang pada akhirnya bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Kepada pimpinan dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sekayu, hendaknya perlu meningkatkan kualitas pelayanan di semua ruang lingkup pelayanan terutama:

1. Agar seluruh jajaran Pengadilan Negeri Sekayu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan.
2. Agar Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing bagian disosialisasikan lagi.
3. Agar lebih meningkatkan profesionalisme dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing.
4. Infrastruktur (sarana) di Pengadilan Negeri Sekayu agar disediakan jaringan internet untuk masyarakat umum dan ruang tunggu sidang yang sejuk.

LAMPIRAN-LAMPIRAN..