LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI LHOKSEUMAWE KELAS IB

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014

PENGADILAN NEGERI LHOKSEUMAWE KELAS IB
KOTA LHOKSEUMAWE
JUNI 2019

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI LHOKSEUMAWE KELAS IB

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Lhokseumawe
Pada Hari Kamis, 27 Juni 2019

Top Management

TEUKU SYARAFI, SH., MH
NIP. 197601071997031005

Sekretaris Tim Survei

SHINTA MIRANDA SORAYA, SH.
NIP. 198502152005022001

Ketua Tim Survei

MUKHLIS, SH.
NIP. 197312101993031001

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 Lhokseumawe Kelas IB mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Lhokseumawe, Juni 2019

Tim Survei

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survei	1
C. Sasaran Survei	2
D. Rencana Kerja	2
E. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan	2
BAB II METODE SURVEY	4
A. Jenis Data	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	4
D. Teknik Analisa Data	5
BAB III PROFIL RESPONDEN	6
A. Jenis Kelamin Responden	6
B. Pendidikan Terakhir Responden	6
C. Pekerjaan Utama Responden	7
BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA	9
A. Kebersihan dan Kenyamanan	9
B. Persyaratan	10
C. Prosedur Pelayanan	12
D. Waktu Pelayanan	14
E. Kualitas Pelayanan	16
F. Kemampuan Petugas Pelayanan	17
G. Perilaku Petugas Pelayanan	19
H. Penanganan Pengaduan	21
BAB V NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	23
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	25
A. Kesimpulan	25
B. Rekomendasi	25
C. Rekomendasi dari Responden	26
RUJUKAN	27
LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	Rencana Kerja Pelaksanaan Survei	2
Tabel 2	Kategori Mutu Pelayanan	5
Tabel 3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	6
Tabel 4	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	6
Tabel 5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	7
Tabel 6	Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kebersihan dan Kenyamanan	9
Tabel 7	Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan	11
Tabel 8	Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan	12
Tabel 9	Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	15
Tabel 10	Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kualitas Pelayanan	16
Tabel 11	Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kemampuan Petugas Pelayanan	17
Tabel 12	Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Petugas Pelayanan	18
Tabel 13	Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	21
Tabel 14	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan	23

TABEL GAMBAR

		Halaman
Gambar 1	Kebersihan dan Kenyamanan	9
Gambar 2	Persyaratan	11
Gambar 3	Prosedur Pelayanan	13
Gambar 4	Waktu Pelayanan	15
Gambar 5	Kualitas Pelayanan	17
Gambar 6	Kemampuan Petugas Pelayanan	18
Gambar 7	Perilaku Petugas Pelayanan	20
Gambar 8	Penanganan Pengaduan	22

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan meningkatnya kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik khususnya Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan oleh karena Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui bentuk laporan langsung, melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga mengakibatkan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang dapat 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 Lhokseumawe Kelas I B telah melaksanakan survei pertama kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini merupakan survei perdana yang dilaksanakan pada tahun 2018 di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B dengan total 100 responden, dengan anggapan bahwa semakin besar responden tersebut telah cukup representatif mewakili masyarakat.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi Tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya Akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei.

B. Tujuan Survei

Survei kepuasaan masyarakat di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4 Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

C. Sasaran Survei

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B .
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas Ib.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB .

D. Rencana Kerja Pelaksanaan Survei

Survei ini dilaksanakan pada Minggu pertama bulan Februari sampai Minggu ke kedua bulan Mei Tahun 2019. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat diiihat pada jadwal berikut ini.

Tabel 1.

Rencana Kerja Pelaksanaan Survei

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	5-7 Februari 2019
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	12 Feb – 09 Mei 2019
3	Pengolahan Data	10 – 30 Mei 2019
4	Penyusunan dan Pelaporan	10 – 17 Juni 2019

E. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan

Adapun tahapan pelaksanaan pekerjaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Tim survei menentukan metode survei, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survei membuat instrument berupa kuesioner.
3. Menentukan responden
4. Tim survei memperbanyak kuesioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.

5. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
6. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
7. Tim survei menganalisa kuesioner yang sudah terisi.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan data deskriptif.
9 Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

BAB II

METODE SURVEY

A. Jenis Data

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari huruf a hingga d.

Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B. Oleh karena keterbatasan Dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menggunakan sampel sebanyak 100 orang Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Kuesioner penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan 9 ruang lingkup survei pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tim pelaksana survei di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB telah membuat variable/ daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden, antara lain:

1. Kebersihan Dan Kenyamanan

   Kebersihan Dan Kenyamanan adalah dimana terciptanya ruang kerja yang bersih dan nyaman yang mendukung terciptanya gedung kerja yang sehat.

2. Persyaratan

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

3. Prosedur Pelayanan

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

4. Waktu pelayanan

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Kualitas Pelayanan

   Kualitas pelayanan adalah penilaian yang diberikan atas pelayanan yang terbaik kepada seluruh pengguna Pengadilan Negeri.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

   Kemampuan petugas pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Petugas Pelayanan

   Perilaku Petugas Pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan

   Penanganan Pengaduan adalah jenis pelayanan pengaduan kepada pihak pengguna pengadilan yang dilayani oleh petugas.

D. Teknik Analisa Data

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.
Kategori Mutu Pelayanan

No	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1- 4
1.	A (Sangat Baik)	81,00 – 100,00	3,26–4,00
2.	B (Baik)	61,00–80,00	2,56–3,25
3.	C (Kurang Baik)	41,00–60,00	1,76–2,50
4.	D (Tidak Baik)	21,00–40,00	1,00–1,75

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3.
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

No	Klarifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Laki-laki	53	53
2	Perempuan	47	47
Jumlah		100	100

(Sumber Data: Data Diolah)

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 53 responden dari total 100 responden dengan prosentase sebesar 53%. Sedangkan sisanya, sebanyak 47 responden berjenis kelamin perempuan dengan prosentase sebesar 47%.

B. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.
Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Klarifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Tidak Sekolah	0	0,00
2	SD	2	2,00
3	SMP	8	8,00
4	SMA	47	47,00
5	D3	3	3,00
6	Sarjana	37	37,00
7	Pasca Sarjana	3	3,00
Jumlah		100	100

(Sumber Data: Data Diolah)

Mayoritas Responden memiliki latar belakang pendidikan tingkat SMA sebanyak 47 responden dengan prosentase sebesar 47 %. Sedangkan yang kedua responden yang memiliki latar belakang pendidikan Sarjana adalah sebanyak 37 responden dengan prosentase sebesar 37 %. Ketiga Responden dengan tingkat pendidikan dan SD dengan jumlah responden sebesar 2 dengan presntase sebesar 2

%. Responden yang tidak memiliki latar belakang pendidikan berjumlah 0 responden dengan prosentase sebesar 0 %.

C. Pekerjaan Utama Responden

Tabel 5.

Profil Responden berdasarkan pekerjaan Utama.

No	Klarifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	Frekuensi	Prosentase (%)
1	PNS / Jaksa	28	28,00
2	Wiraswasta	31	31,00
3	Ibu rumah tangga	16	16,00
4	Mahasiswa/Pelajar	20	20,00
5	Tani	2	2,00
6	Nelayan	1	1,00
7	Pelajar	2	2,00
Jumlah		100	100

(Sumber Data: Data Diolah)

Mayoritas pekerjaan utama responden adalah yang berprofesi Wiraswasta yang berjumlah 31 responden dari *total responden* 100 *orang dengan* prosentase sebesar 31,00%. Responden yang merupakan Mahasiswa/Pelajar sebanyak 20 responden dengan prosentase sebesar 20, 00%. Responden yang merupakan Pegawai Negeri Sipil/ Jaksa sebanyak 28 responden dengan prosentase sebesar 28,00%. Responden yang merupakan Ibu Rumah tangga sebanyak 16 responden dengan prosentase sebesar 16,00%. Responden yang merupakan Nelayan sebanyak 1 responden dengan prosentase sebesar 1,00%. Responden yang merupakan Tani sebanyak 2 responden dengan prosentase sebesar 2,00%. Responden yang merupakan Pelajar sebanyak 2 responden dengan prosentase sebesar 2,00%

Dilihat dari profil responden yang dipilih untuk mengisi quisioner umumnya bila dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pendidikan responden umumnya (47,00%) berpendidikan SMA/sederjat, sebanyak 37 responden berpendidikan Sarjana, sebanyak 2 responden berlatar belakang pendidikan SD, walaupun sebaran tingkat pendidikan responden cukup merata, mulai dari yang berpendidikan Sekolah Dasar (SD) hingga Pascasarjana. Tingkat pendidikan responden ini juga akan ikut berpengaruh dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan. Dilhat dari pekerjaan responden, sebagian besar berprofesi atau bekerja sebagai

Penasehat Hukum/Advokat dan Pegawai Swasta, artinya responden dalam kategori ini adalah orang-orang yang mengerti dan memahami objek yang akan ditanyakan dan memberikan penilaian secara obyektif.

BAB IV

HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas Ib tersaji dalam data berikut ini:

A. Kebersihan dan Kenyamanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kebersihan dan Kenyamanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 6.

Survei Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup : Kebersihan dan Kenyamanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Bersih & Nyaman	4	16	16,00
2.	Bersih& Nyaman	3	83	83,00
3.	Kurang Bersih & Kurang Nyaman	2	1	1,00
4.	Tidak Bersih & Tidak Nyaman	1	0	0,00
Jumlah			100	100

(Sumber Data: Data Diolah)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini.

Gambar 1. Kebersihan dan Kenyamanan

Dan diagram 1 tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kebersihan dan Kenyamanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah bersih (83,00%), hal ini dapat dipahami karena di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB terdapat petugas *cleaning service* yang bertugas mulai dari pagi hari sebelum waktu masuk kerja hingga berakhimya waktu kerja, tidak henti-hentinya bekerja. Suatu hal yang membanggakan hanya 1 % dari jumlah keseluruhan responden yang menjawab bahwa kebersihan dan kenyamanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB tidak bersih, bahkan terdapat 16,00% responden yang menjawab sangat bersih.

Meskipun demikian, kebersihan dan kenyamanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB bukan semata-mata tergantung dari hasil kerja petugas *cleaning service* saja, persoalan kebersihan dan kenyamanan harus menjadi kepedulian bersama seluruh warga Pengadilan dan juga termasuk pengunjung untuk menjaga dan menciptakannya. Staf pengadilan dan pengunjung tidak boleh merokok sembarangan, untuk itu telah ada tempat-tempat tertentu untuk merokok. Kebersihan tidak hanya diprioritaskan ke dalam gedung bangunan saja, lingkungan sekitar dan halaman Kantor juga ikut dijaga kebersihannya, sampah yang berserakan selalu dibersihkan setiap pagi dan sore hari, begitu juga ranting-ranting tanaman acap kali dipangkas dan dirapikan.

Untuk antisipasi keadaan darurat, misalnya gempa bumi atau kebakaran, di gedung pengadilan juga telah terdapat sejumlah papan petunjuk mengenai jalur evakuasi dan tempat yang aman untuk berkumpul. Terdapat sejumlah tabung pemadam kebakaran di tempat-tempat tertentu yang secara berkala diperiksa agar selalu siap manakala dibutuhkan.

Sebanyak 0,00% responden menjawab kebersihan dan kenyamanan Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB masih tidak bersih tidak nyaman dan 1 % responden menjawab kebersihan dan kenyamanan Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB kurang bersih dan kurang nyaman. Solusi yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah memaksimalkan kembali kerja petugas kebersihan dan membuat *check list* kebersihan ruangan dan melakukan pengecekan secara berkala terhadap kebersihan dan kenyamanan masing-masing ruangan oleh petugas kebersihan yang sedang piket.

B. Persyaratan

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

Tabel 7.

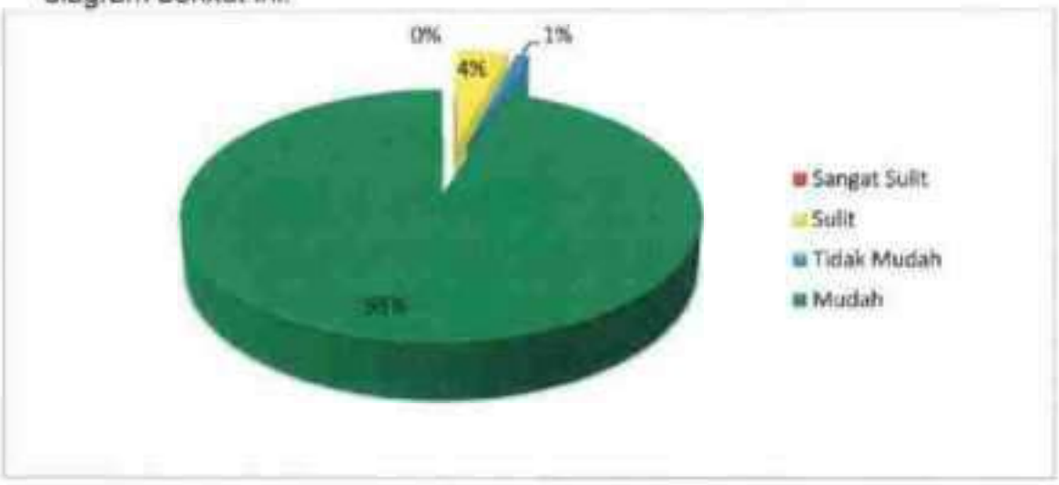
Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang Lingkup : Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Mudah	4	95	95,00
2.	Tidak Mudah	3	1	1,00
3.	Sulit	2	4	4,00
4.	Sangat Sulit	1	0	0,00
Jumlah			100	100

(Sumber Data: Data Diolah)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 2. Persyaratan

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah mudah (95 %) untuk diperoleh.

Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB telah menyiapkan sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk menyampaikan informasi persyaratan kepada masyarakat. Telah ada papan pemberitahuan dengan jelas mengenai alur/prosedur perkara pidana dan perdata (baik itu gugatan maupun gugatan Sederhana, eksekusi) dan biaya perkara yang di pasang pada dinding serta telah terdapat eskum Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB, eskum yang berfungsi untuk menghitung sendiri biaya perkara oleh para pengajukan gugatan/permohonan. Selain itu juga telah disediakan loket pelayanan terpadu untuk kepaniteraan Pidana, Perdata dan Hukum.

Informasi mengenai persyaratan baik itu untuk persyaratan teknis maupun administrative dapat pengguna layanan pengadilan dapatkan pada loket pelayanan Terpadu. Pada meja pelayanan telah ada petugas yang selalu siap memberikan

informasi bagaimana teknis berperkara di pengadilan. Selain itu disana telah disiapkan berupa format serta persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk pencari keadilan jadi pengguna layanan pengadilan mudah untuk memahami tentang persyaratan.

Masih terdapat 4,00% responden menjawab sulit dalam prosedur pendaftaran. Menyikapi temuan tersebut, Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB secara proaktif telah mewajibkan *softcopy* surat gugatan atau permohonan bagi masyarakat pencari kaadilan yang akan mendaftar sebagai salah satu persayaratan dalam mendaftar gugatan dan permohonan dengan harapan untuk mempercepat *business process* pada Kepaniteraan Perdata Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB terutama dalam proses is *inputing* data kedalam Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP). Bahkan telah diadakannya system E-Court bagi gugatan perdata. Untuk mempermudah masyarakat mendaftarkan perkara.

Responden yang menjawab sulit atau sangat sulit, banyak faktor penyebabnya. Kemungkinan pada waktu mengajukan permohonan, syarat-syarat yang dibawa belum lengkap sehingga petugas yang melayani meminta untuk melengkapi persyaratan tersebut. Kemungkinan lain pemohon tidak membaca papan pemberitahuan dan tidak mau bertanya sehingga tidak tahu Sama sekali tempat dan syarat melakukan permohonan, hal ini terjadi bila si pemohon baru pertama kali datang ke Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB.

C. Prosedur Pelayanan

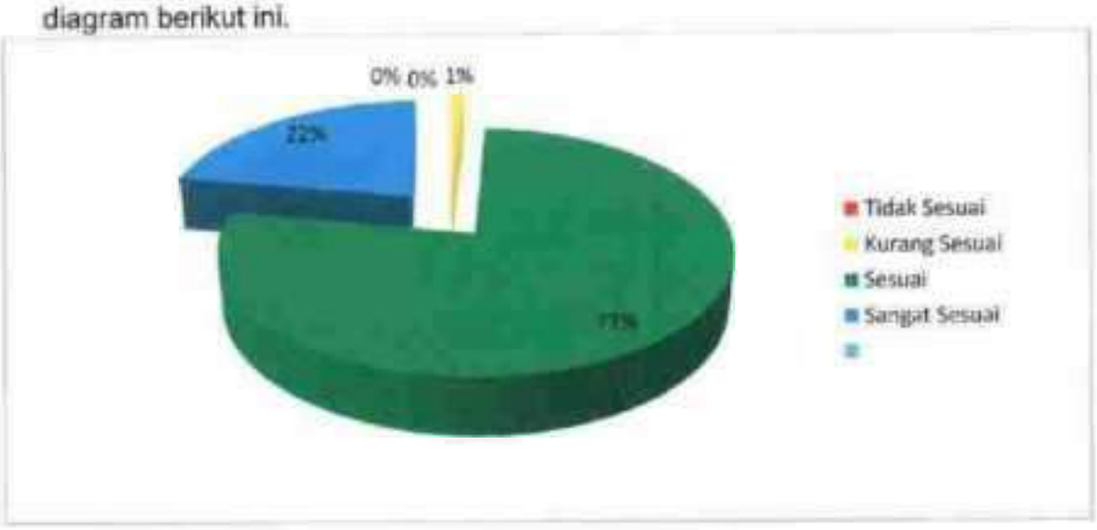
Hasil analisis pada ruang lingkup prosedur pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 8.
Survei Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup : Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Sesuai	4	22	22,00
2.	Sesuai	3	77	77,00
3.	Kurang Sesuai	2	1	1,00
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
Jumlah			100	100

(Sumber Data: Data Diolah)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 3. Prosedur Pelayanan

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan prosedur pengaduan dan permintaan informasi di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah sesuai. Sebanyak 77,00%, bahkan ada yang mengatakan sangat sesuai sebanyak 22,00%. Hal ini menurut Tim survei tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas dan juga fasilitas yang mendukung.

Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB mempunyai meja informasi dan Pengaduan. Pada meja tersebut disediakan untuk para pengguna layanan pengadilan terkait informasi mengenai pengadilan dan juga telah disediakan formulir pengaduan bagi masyarakat yang merasa belum mendapatkan pelayanan maksimal dari Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB yang akan dipandu oleh petugas meja informasi dan pengaduan

Informasi mengenai Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB juga dapat diakses melalui jaringan internet, karena sudah ada *Web Site* dan Direktori Putusan dari Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB. Bahkan di beberapa area tertentu Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB terdapat *Hot Spot Area* untuk mengakses *Wi-Fi*, bagi masyarakat yang memiliki alat elektronik yang terhubung dengan internet dapat langsung menggunakannya.

Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB juga telah memiliki Humas yang bertugas menangani pengaduan maupun menyampaikan informasi kepada masyarakat berkenaan dengan aktivitas pengadilan.

Sebanyak 1,00% jumlah responden menjawab kurang sesuai untuk persyaratan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB dan sebanyak 0,00% responden menjawab tidak sesuai untuk mendapatkan persyaratan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB.

Aksi yang dilakukan Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah:

a. Memasang *guidance* (petunjuk) bagi para pengguna pengadilan yang berkaitan dengan:
   - Penunjuk ruangan dan pejabat struktural yang bertanggung jawab di masing-masing ruangan;
   - Arah penunjuk menuju ruangan yang akan dituju;
   - Memasang denah Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB di ruang informasi;
   - Menyediakan brosur-brosur yang berkaitan dengan informasi pendaftaran perkara maupun alur dalam berperkara;
   - Memastikan petugas informasi yang sedang piket selalu siap melayani pengguna pengadilan dengan profesional dan tulus melayani;
   - Memasang *name holder* dan *job description* masing-masing ASN di setiap meja agar masing-masing ASN sadar akan tanggungjawab nya berdasarkan *job description* yang telah ditentukan dan memudahkan pengguna pengadilan dalam mendapatkan layanan dari masing-masing SDM yang ada;
   - Penambahan media informasi berupa poster, X banner yang berkaitan dengan pelayanan dan proses pendaftaran dan beracara di Pengadilan Negeri;

b. Meningkatkan kapasitas jaringan internet.

   Demi memenuhi kebutuhan internet bagi ASN dan pengguna layanan Pengadilan pada Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB. maka Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB menggunakan layanan Speedy dengan Kecepatan 100 Mbps.

D. Waktu Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup waktu pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 9.

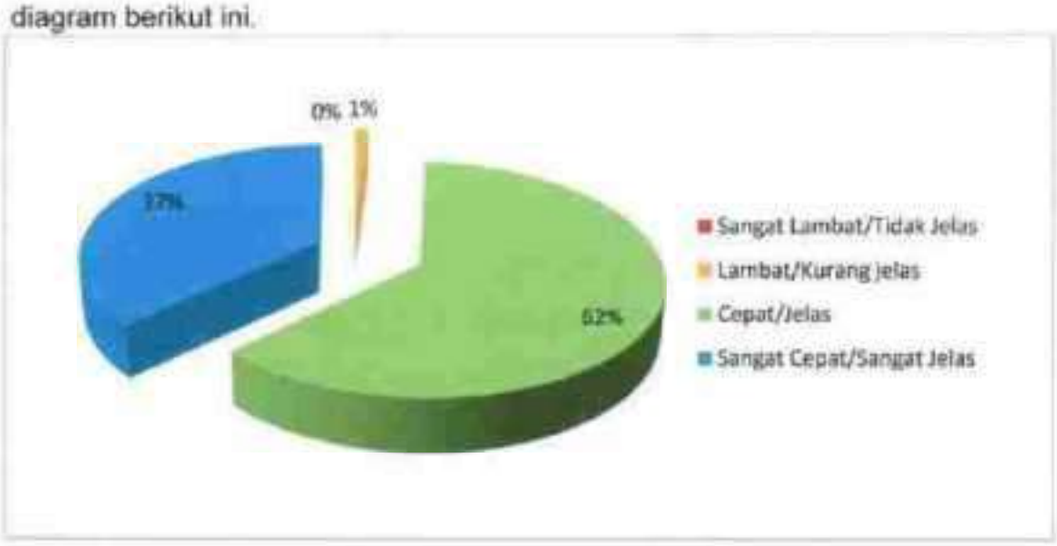
Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat/Sangat Jelas	4	37	37,00
2.	Cepat/Jelas	3	62	62,00
3.	Lambat/Kurang Jelas	2	1	1,00
4.	Sangat Lambat/Tidak Jelas	1	0	0,00
Jumlah			100	100

(Sumber Data: Data Diolah)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 4. Waktu Pelayanan

Berdasarkan diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah cepat/jelas, sebanyak 62,00% dari total responden, dan ada yang menyatakan sangat cepat (37,00%) namun ada juga responden yang menyatakan lambat (1,00%) sedangkan sangat lambat nihil (0,00%).

Mengenai unsur waktu pelayanan ini tidak tergali lebih dalam oleh Tim survei, dalam arti waktu pelayanan yang manakah yang dimaksud. Sebagaimana diterangkan di muka, jenis pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB sangat banyak dan beragam, bahkan termasuk Putusan Hakim juga merupakan hasil pelayanan dari pengadilan.

Dalam memeriksa perkara baik Pidana, Perdata, Hakim terikat dengan sejumlah ketentuan Hukum Acara dan prosedur yang tidak boleh dilanggar. Sebagai contoh, dalam menyelesaikan sebuah perkara perdata dapat berlangsung berbulan-bulan karena banyak sekali tahapan/prosedur yang harus dilalui dan tidak boleh di *by pass*. Berdasarkan Perma Nomor 2 Tahun 2014 yang pada hakekatnya mempersingkat waktu pemeriksaan perkara perdata tertentu sehingga para pencari keadilan tidak perlu berlama-lama menunggu hasilnya.

Terdapat 1 % responden menjawab waktu pelayanan yang diberikan Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB masih lambat/kurang jelas. Inovasi yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB dalam mempercepat pelayanan kepada masyarakat pengguna pengadilan adalah:

a. Memperbaiki dan menyempurnakan proses penyelenggaraan administrasi sesuai standar operasional prosedur, sehingga lebih mencerminkan birokrasi yang mampu menjalankan fungsi pelayanan umum yang berkualitas, memuaskan, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP);
b. Mengevaluasi setiap bulan terhadap ketepatan waktu pelayanan yang diberikan aparatur pengadilan kepada masyarakat pengguna pengadilan.

E. Kualitas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup kualitas pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 10.

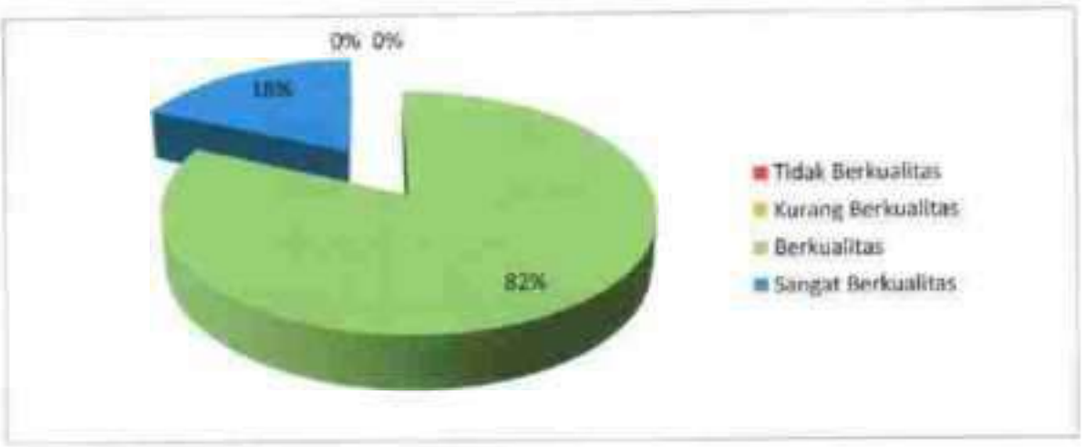
Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang Lingkup : Kualitas Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Berkualitas	4	18	18,00
2.	Berkualitas	3	82	82,00
3.	Kurang Berkualitas	2	0	9,00
4.	Tidak Berkualitas	1	0	0,00
Jumlah			100	100

(Sumber Data: Data Diolah)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 5 Kualitas Pelayanan

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan mengenai pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas Ib adalah berkualitas sebesar 82%, meskipun demikian terdapat responden yang menjawab sangat berkualitas sebesar 18% dari keseluruhan responden.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat panduan setiap unit kerja adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat. Acapkali masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kurang atau tidak mau mengerti dengan SOP tersebut dan menghendaki hasil pelayanan yang serba cepat dan instan, padahal dalam tata kerja satu organisasi termasuk Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB tidak boleh melanggar atau bertentangan dengan SOP yang telah dibuat.

F. Kemampuan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup kemampuan petugas pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 11.

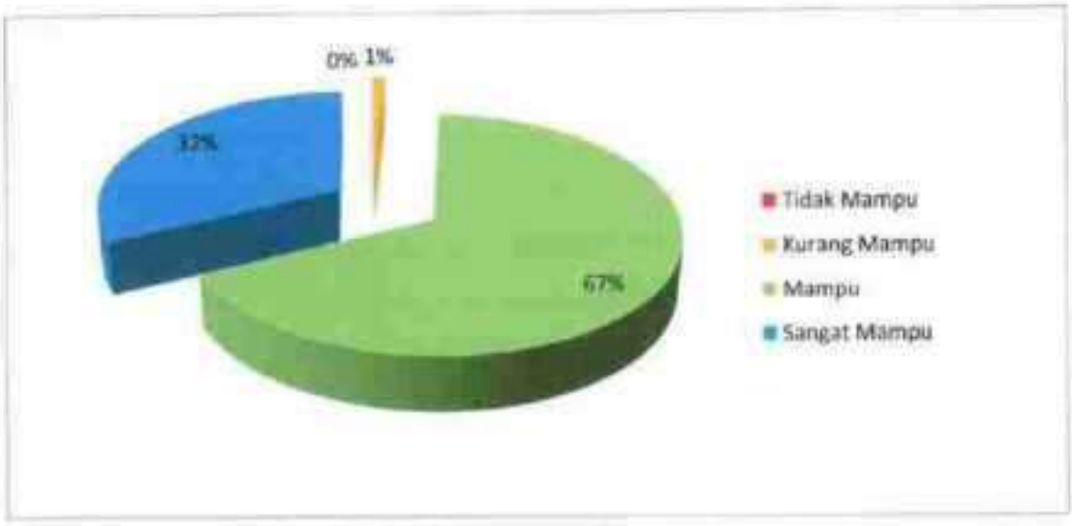
Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang Lingkup : Kemampuan Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	32	32,00
2.	Mampu	3	67	67,00
3.	Kurang Mampu	2	1	1,00
4.	Tidak Mampu	1	0	0,00
Jumlah			100	100

(Sumber Data: Data Diolah)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Berdasarkan diagram 6 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kemampuan Petugas Pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah mampu (67%) dan menyatakan sangat mampu (32%) dalam memberikan pelayanan.

Sumber Daya Manusia di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB, hampir sebagian besar adalah sarjana strata satu (S1), bahkan terdapat beberapa orang yang telah sarjana strata dua (S2), hal ini mengindikasikan dari segi kemampuan akademik memiliki kemampuan yang baik, dengan kata lain di atas rata-rata orang Indonesia. Selain itu, Pegawai di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB juga sering kali mengikuti kegiatan pelatihan atau pendidikan berkenaan dengan pekerjaan yang dilakukan.

Pendidikan yang didapat diharapkan dapat menunjang atau meningkatkan kinerja yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun kesemua itu tidak Akan berarti manakala pegawai bagian pelayanan tidak memiliki etos kerja yang baik, tidak disiplin dan tidak berorientasi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil survei, dapat dikatakan bahwa pegawai di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB memiliki etos kerja yang baik, disiplin dan berorientasi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian masih ada juga responden yang menjawab bahwa kemampuan petugas pelayanan yang tidak mampu bahkan sangat tidak mampu. Meskipun demikian, hal ini tidak

mematahkan semangat seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

Masih terdapat 1.00 % dari 100 responden menjawab bahwa kemampuan petugas kurang mampu dan 0,00 % menjawab tidak mampu dalam melayani masyarakat pengguna pengadilan. Langkah-langkah yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB menyikapi hal tersebut adalah sebagai berikut:

a. Meningkatkan kemampuan dan profesionalisme yang harus dimiliki oleh pelaksana, yang meliputi: pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman tersebut, Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB secara rutin mengadakan berbagai kegiatan edukasi yang bertujuan menciptakan budaya *learning organization*. Bebarapa kegiatan edukatif yang dilakukan pada akhir-akhir ini adalah sebagai berikut:
   - Sosialisasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang terbaru secara rutin diadakan. Diikuti oleh Hakim dan Panitera Pengganti;
   - Rapat Teknis Hakim;
   - Rapat Teknis Panitera Pengganti;
   - Rapat teknis Juru Sita / Juru Sita Pengganti

   Kedepannya, Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB Akan semakin sering mengadakan sosialisasi dan rapat teknis yang bertujuan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pelaksana;
b. Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB akan menerapkan *bottom-up improvement* bagi setiap personil dan di setiap level organisasi. Setiap personil ditantang untuk mencari cara bagaimana mereka meng-improve pekerjaan mereka sehari-hari dalam sebuah budaya perbaikan yang dilakukan terus-menerus *(continuous improvement)*. Disaat telah timbul kebiasaan untuk melihat perbaikan yang menjadi bagian dari keseharian, maka permasalahan akan lebih mudah ditemukan guna dicari solusinya bahkan di saat perbaikan telah banyak dilakukan.

Peran para pimpinan pengadilan di sini adalah untuk memberikan pembinaan yang diperlukan untuk memastikan bahwa setiap orang berada di jalur yang benar sesuai dengan visi dan misi Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB.

G. Perilaku Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup perilaku petugas pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 12.

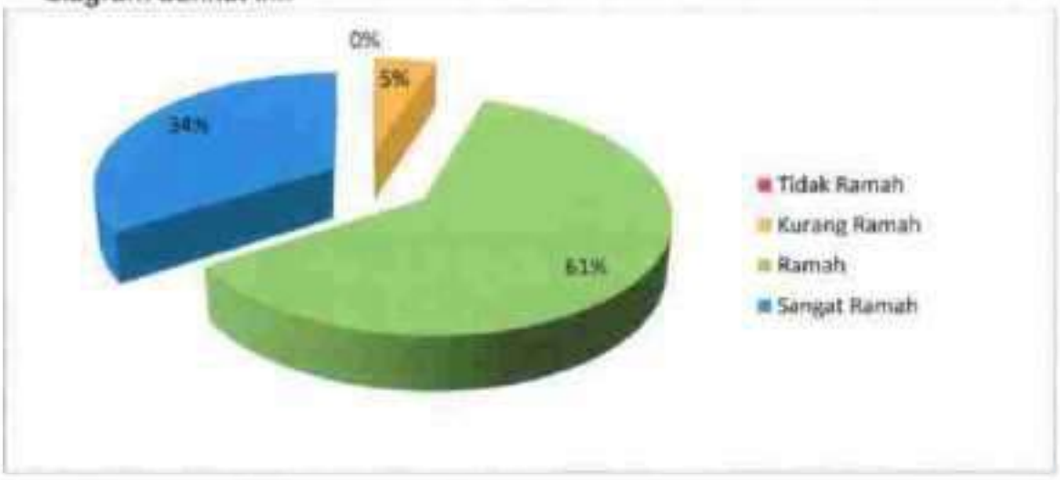
Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang Lingkup : Perilaku Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Ramah	4	34	34,00
2.	Ramah	3	61	61,00
3.	Kurang Ramah	2	5	5,00
4.	Tidak Ramah	1	0	0,00
Jumlah			100	100

(Sumber Data: Data Diolah)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 7. Perilaku Petugas Pelayanan

Berdasarkan diagram 7 menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sikap petugas pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah ramah (61%) dan sangat ramah (34%).

Setiap pegawa telah dihimbau dan dibiasakan untuk selalu bersikap 3 S (senyum, sapa dan Salam) kepada setiap pengunjung di pengadilan dalam setiap kesempatan. Pengunjung di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB berasal dari berbagai golongan dan lapisan masyarakat dan sangat beragam, masing-masing memiliki maksud dan tujuan yang belum tentu Sama. Namun Semua pengunjung harus diperlakukan dengan keramahan dan sikap yang Sama, tanpa membeda-bedakannya. Masih terdapat responder yang menjawab bahwa sikap petugas pelayanan tidak ramah, bahkan menjawab sikap petugas pelayanan sangat tidak

ramah Tim survei berpendapat bahwa responden yang menjawab bahwa sikap petugas pelayanan tidak ramah mungkin pernah memiliki pengalaman yang buruk atau tidak mengenakkan dengan sikap petugas pelayanan, namun sulit untuk diprediksi di bagian pelayanan yang manakah responden tersebut mengalami pengalaman yang tidak mengenakkan.

Sebanyak 0,00% dari keseluruhan responden menjawab bahwa perilaku Petugas pengadilan di dalam melayani masyarakat pengguna pengadilan sangat tidak ramah, dan sebanyak 5,00% responden menjawab perilaku petugas pengadilan di dalam melayani masyarakat pengguna pengadilan kurang ramah. Menyikapi permasalahan tersebut, Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB berkomitmen melakukan perbaikan-perbaikan di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna pengadilan, terutama semakin membudayahan program 3 S (Sapa, Salam dan Senyum) yang wajib diterapkan baik sesama pegawai terutama kepada masyarakat pengguna layanan pengadilan.

H. Penanganan Pengaduan

Hasil analisis pada ruang lingkup penanganan pengaduan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 13.

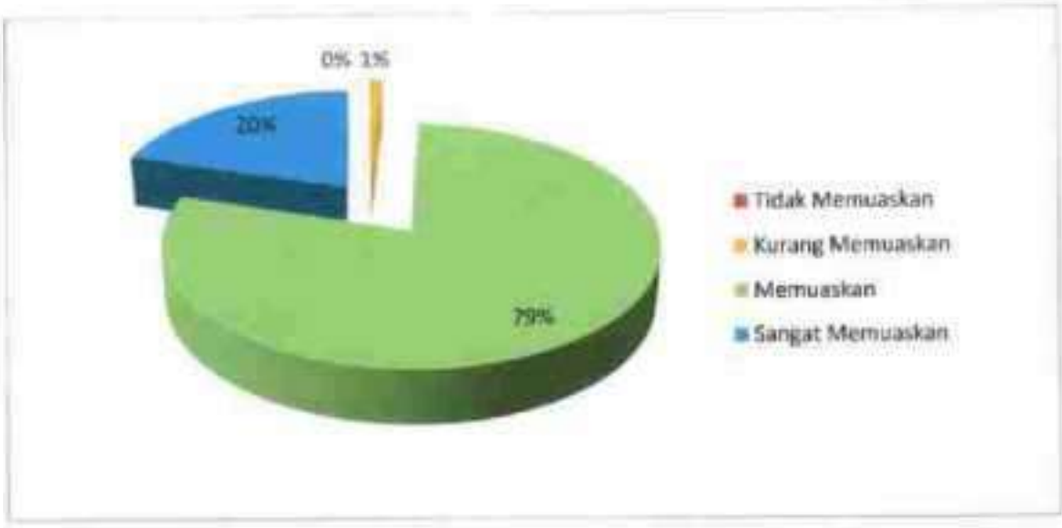
Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	20	20,00
2.	Memuaskan	3	79	79,00
3.	Kurang Memuaskan	2	1	1,00
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			100	100

(Sumber Data: Data Diolah)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 8. Penanganan Pengaduan

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB memuaskan (79%) dan menjawab sangat memuaskan (20%). Namun masih terdapat responden yang menjawab kurang memuaskan yaitu sebanyak (1%).

Di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB sudah lama terdapat Kotak Pengaduan atau Saran yang berada di atas meja Informasi dan Pengaduan. Hal ini dimaksudkan agar pengunjung mudah untuk memberikan pengaduan atau sarannya dan selanjutnya dapat ditindaklanjuti.

Acapkali terjadi pengaduan dari masyarakat tidak ditujukan kepada Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB, tetapi ditujukan kepada Pengadilan Tinggi Banda Aceh atau langsung ke Mahkamah Agung R.I. Terhadap hal seperti ini, Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB baru mengetahuinya manakala diminta konfirmasinya oleh Pengadilan Tinggi atau Mahkamah Agung. Bila pengaduan seperti ini lebih dulu ditujukan kepada Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB maka akan dapat segera direspon dan ditanggapi pengaduan tersebut.

Sebanyak 1 % dan 0,00% dari keseluruhan responden menjawab bahwa penanganan pengaduan pada Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah masih kurang memuaskan dan tidak memuaskan. Menyikapi hal tersebut, Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB menyediakan meja pengaduan untuk menerima pengaduan dari masyarakat atau pencari keadilan mengenai penyelenggaraan peradilan termasuk pelayanan publik dan atau perilaku aparat pengadilan.

BAB V

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bundel kuisioner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB sebesar **92,06%** berada pada kategori **"Sangat Baik"** (pada interval 81,0-100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB yang telah ditetapkan sebesar **80 %**. Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB.

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

Tabel 14.

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Kebersihan dan Kenyamanan	96,92	Sangat Baik	1
2	Persyaratan	97,75	Sangat Baik	4
3	Prosedur Pelayanan	98,76	Sangat Baik	2
4	Waktu Pelayanan	84,00	Sangat Baik	6
5	Kualitas Pelayanan	97,84	Sangat Baik	3
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	81,75	Sangat Baik	8
7	Perilaku Petugas Pelayanan	82,25	Sangat Baik	7
8	Penanganan Pengaduan	97,23	Sangat Baik	5

Dari tabel 14. juga dapat diketahui bahwa setiap ruang lingkup telah mendapatkan kategori penilaian sangat baik, tentunya ini menjadi tantangan bagi Pengadilan Negeri Lhokseumawe untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

BAB VI
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas Ib secara keseluruhan adalah **92,06 %** , artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada kategori **A** dengan mutu pelayanan **SANGAT BAIK.**
2. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat unsur yang terbaik yaitu Kebersihan & Kenyamanan, Prosedur Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.
3. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat unsur yang harus ditingkatkan yaitu kemampuan petugas pelayanan dan perilaku petugas pelayanan.

B. Rekomendasi

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat semakin ditingkatkan dalam survei mendatang menjadi lebih baik lagi kinerjanya.
2. Untuk para petugas pelayanan di PTSP agar diadakan pelatihan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan di Pengadilan Negeri ;
3. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh seluruh aparatur sipil negara dan pegawai di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB, mulai dari staf pimpinan, Hakim, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhimya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
4. Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik enam bulan sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB.

C. Rekomendasi dari Responden

Secara umum cukup banyak masukan atau rekomendasi dari responden, yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

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. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti: untuk memperhatikan ketepatan waktu pelaksanaa persidangan.
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 diturunkan karena saat ini masih dirasa cukup murah belum sangat murah.
5. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan.
6. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
7. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjutnya lebih ditingkatkan lagi.
8. Meningkatkan pelayanan khususnya yang berhubungan dengan kenyamanan ruang tunggu sidang.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaaan 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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Surat Dirjen Badilum MARI Nomor : 609/DJU/OT.01.3/5/2016 perihal pelaksanaan akreditasi penjamin mutu Pengadilan.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)DI PENGADILAN NEGERI LHOKSEUMAWE KELAS I B BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 16 TAHUN 2004 JO SURAT DIRJEN BADILUM NOMOR: 520/DJU/PS.02/4/THN 2016 TENTANG SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Diharapkan saudara mengisi daftar pertanyaan dibawah ini dengan jujur dengan cara menyilang (X) dihuruf jawaban;
2. Jawaban yang diberikan bersifat rahasia dan menjadi bagian evaluasi

I. DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Pendidikan terakhir :
4. Pekerjaan :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

1. Bagaimana kebersihan dan kenyamanan yang saudara rasakan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B? *(Kebersihan dan Kenyamanan)*
   a. tidak bersih, tidak nyaman
   b. bersih dan nyaman
   c. sangat bersih dan nyaman
   d. Kurang bersih, kurang nyaman

2. Bagaimana menurut saudara tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B, untuk persyaratan teknis maupun administratif ? *(Persayaratan)*
   a. tidak mudah
   b. mudah
   c. sulit
   d. Sangat sulit

3. Bagaimana pendapat saudara tentang tata cara pelayanan, termasuk pengaduan dan permintaan informasi yang diberikan oleh petugas Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B telah sesuai dengan standar? *(Prosedur Pelayanan)*
   a. tidak sesuai
   b. sesuai
   c. kurang sulit
   d. sangat sesuai

4. Bagaimana pendapat saudara tentang jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis yang diberikan oleh petugas Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B ? *(Waktu Pelayanan)*
   a. tidak jelas
   b. jelas
   c. kurang jelas
   d. sangat jelas

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap bagian pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B yang saudara rasakan? *(Kualitas Pelayanan)*
   a. tidak berkualitas
   b. berkualitas
   c. kurang berkualitas
   d. sangat berkualitas

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada saudara di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B? *(Kemampuan Petugas)*
   a. tidak mampu
   c. kurang mampu

b. mampu
d. sangat mampu

7. Bagaimana pendapat saudara tentang sikap dan prilaku petugas Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B dalam memberikan pelayanan kepada saudara ? *(Perilaku Petugas Pelayanan)*

a. tidak ramah
c. kurang ramah
b. ramah
d. sangat ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan kepada Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B ? *(Penanganan Pengaduan)*

a. tidak memuaskan
c. kurang memuaskan
b. memuaskan
d. sangat memuaskan.

III.Berikan saran, kritik saudara agar pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B dapat menjadi lebih baik ?

.....
.....

Terima kasih,.....2019