

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
DESEMBER 2020



LEMBAR PENGESAHAN

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

**Berdasarkan Pemenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014**

Disahkan di Lhokseumawe
Pada Hari Rabu, 30 Desember 2020

Top Management

TEUKU SYARAFI, SH., MH
NIP. 197601071997031005

Sekretaris Tim Survei



SHINTA MIRANDA SORAYA, SH.
NIP. 198502152005022001

Ketua Tim Survei



FITRIANI, SH.MH.
NIP. 198012112007042001

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, Desember 2020

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.....	2
C. Sasaran Survei.....	2
D. Rencana Kerja.....	3
E. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	3
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.....	6
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	7
A. Jenis Kelamin Responden.....	7
B. Pendidikan Terakhir Responden.....	7
C. Pekerjaan Utama Responden.....	8
BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA.....	10
A. Persyaratan Pelayanan.....	10
B. Prosedur Pelayanan.....	12
C. Waktu Pelayanan.....	15
D. Biaya / Tarif Pelayanan.....	17
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	18
F. Kompetensi Petugas Pelayanan.....	20
G. Perilaku Pelaksana.....	23
H. Penanganan Pengaduan.....	25
I. Sarana dan Prasarana.....	27
BAB V NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.....	29
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	31
A. Kesimpulan.....	31
B. Rekomendasi.....	31
C. Rekomendasi dari Responden.....	32
RUJUKAN.....	33
LAMPIRAN.....	34

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Rencana Kerja Pelaksanaan Survei.....	3
Tabel 2 Kategori Mutu Pelayanan.....	6
Tabel 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	7
Tabel 4 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	7
Tabel 5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	8
Tabel 6 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan.....	10
Tabel 7 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan.....	12
Tabel 8 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan.....	15
Tabel 9 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif Pelayanan.....	17
Tabel 10 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	19
Tabel 11 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.....	20
Tabel 12 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana.....	23
Tabel 13 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.....	25
Tabel 14 Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	27
Tabel 15 Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan.....	29

TABEL GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Persyaratan..... 11
Gambar 2	Prosedur Pelayanan..... 13
Gambar 3	Waktu Pelayanan..... 16
Gambar 4	Biaya / Tarif Pelayanan..... 18
Gambar 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan..... 19
Gambar 6	Kompetensi Pelaksana..... 21
Gambar 7	Perilaku Pelaksana..... 23
Gambar 8	Penanganan Pengaduan..... 26
Gambar 9	Sarana dan Prasarana..... 27

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 pelaksanaan 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 berkala yang dilaksanakan pada tahun 2020 di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas I B dengan total 682 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 mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dan hasil survei.

B. Tujuan Survei

Survei kepuasan 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 setiap hari kerja dari bulan Juli sampai dengan bulan Desember Tahun 2020. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini.

Tabel 1.
Rencana Kerja Pelaksanaan Survei

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	2 Juni 2020
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	Akhir bulan Juli s/d Desember 2020
3	Pengolahan Data	29 Desember 2020
4	Penyusunan dan Pelaporan	30 Desember 2020

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 menentukan jadwal pelaksanaan survei.
5. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
6. Kuesioner yang telah diisi secara online direkap 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 minimal 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.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah perlengkapan yang disediakan oleh Kantor untuk digunakan oleh penerima layanan.

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	446	65,39
2	Perempuan	236	34,61
Jumlah		682	100

(Sumber Data: Data Diolah)

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 446 responden dari total 682 responden dengan prosentase sebesar 65,39%. Sedangkan sisanya, sebanyak 236 responden berjenis kelamin perempuan dengan prosentase sebesar 34,61%.

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	4	0,58
3	SMP	35	5,14
4	SMA	398	58,36
5	D3/D2/D1	37	5,43
6	Sarjana	179	26,24
7	Pasca Sarjana	29	4,25
Jumlah		682	100

(Sumber Data: Data Diolah)

Mayoritas Responden memiliki latar belakang pendidikan tingkat SMA sebanyak 398 responden dengan prosentase sebesar 58,36 %. Sedangkan yang kedua responden yang memiliki latar belakang pendidikan Sarjana adalah sebanyak 179 responden dengan prosentase sebesar 26,24 %. Ketiga Responden dengan tingkat pendidikan D3/D2/D1 dengan jumlah responden sebesar 37 dengan prosentase sebesar 5,43%, keempat SMP dengan jumlah responden sebesar 35 dengan presentase sebesar 5,14 %, kelima Pasca sarjana dengan jumlah responden sebesar 29 dengan presentase sebesar 4,25 % dan SD dengan jumlah responden sebesar 4 dengan presentase sebesar 0,58 %. 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	124	18,18
2	Polisi / TNI	78	11,44
3	Swasta	93	13,64
4	Wirausaha	22	3,23
5	Mahasiswa	84	12,32
6	Pelajar	7	1,02
7	Lainnya	274	40,17
Jumlah		682	100

(Sumber Data: Data Diolah)

Mayoritas pekerjaan utama responden adalah yang berprofesi Yang Lainnya yang berjumlah 274 responden dari total responden 682 orang dengan

prosentase sebesar 40,17%. Responden yang merupakan PNS/Jaksa sebanyak 124 responden dengan prosentase sebesar 18,18%. Responden yang merupakan Swasta sebanyak 93 responden dengan prosentase sebesar 13,84%. Responden yang merupakan Mahasiswa sebanyak 84 responden dengan prosentase sebesar 12,32%. Responden yang merupakan Polisi/TNI sebanyak 78 responden dengan prosentase sebesar 11,44%. Responden yang merupakan Wirausaha sebanyak 22 responden dengan prosentase sebesar 3,23% Responden yang lainnya sebanyak 7 responden dengan prosentase sebesar 1,02%.

Dilihat dari profil responden yang dipilih untuk mengisi quisioner umumnya bila dilihat dari pendidikan, tingkat pendidikan responden umumnya (58,36%) berpendidikan SMA/ sederjat, sebanyak 398 responden, berpendidikan Sarjana sebanyak 179 responden, dan pendidikan lainnya 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. Dilihat dari pekerjaan responden, sebagian besar berprofesi atau bekerja lainnya dengan jumlah responden 274 (40,17%) dan pekerjaan PNS / Jaksa jumlah responden 124 (18,18%), 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. Persyaratan Pelayanan

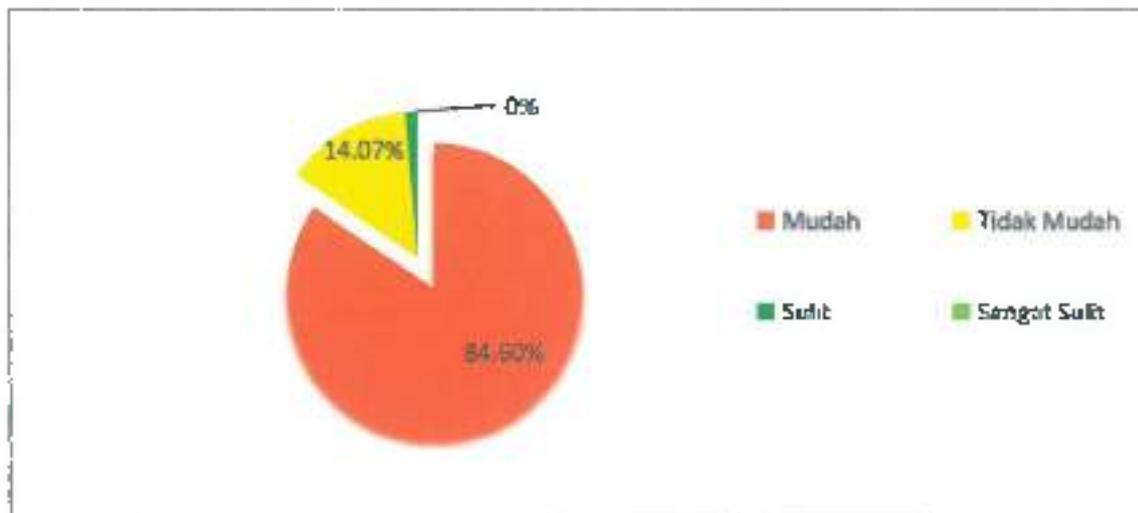
Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 6.
Survei Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup : Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Mudah	4	577	84,60
2.	Tidak Mudah	3	96	14,07
3.	Sulit	2	9	1,33
4.	Sangat Sulit	1	0	0,00
Jumlah			682	100

(Sumber Data: Data Diolah)

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



Gambar 1. Persyaratan

Dan diagram 1 tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah Mudah (84,50%). 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 14,07% responden menjawab tidak mudah dalam prosedur pendaftaran. Menyikapi temuan tersebut, Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB secara proaktif telah mewajibkan *softcopy* surat gugatan atau permohonan bagi masyarakat pencari keadilan yang akan mendaftar sebagai salah satu persyaratan dalam mendaftar gugatan dan permohonan dengan harapan untuk mempercepat *business process* pada Kepaniteraan Perdata Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB terutama dalam proses *inputing* data kedalam Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP). Bahkan telah diadakannya system E-Court bagi gugatan perdata. Untuk mempermudah masyarakat mendaftarkan perkara. Tidak ada Responden yang menjawab sulit atau sangat sulit.

B. Prosedur Pelayanan

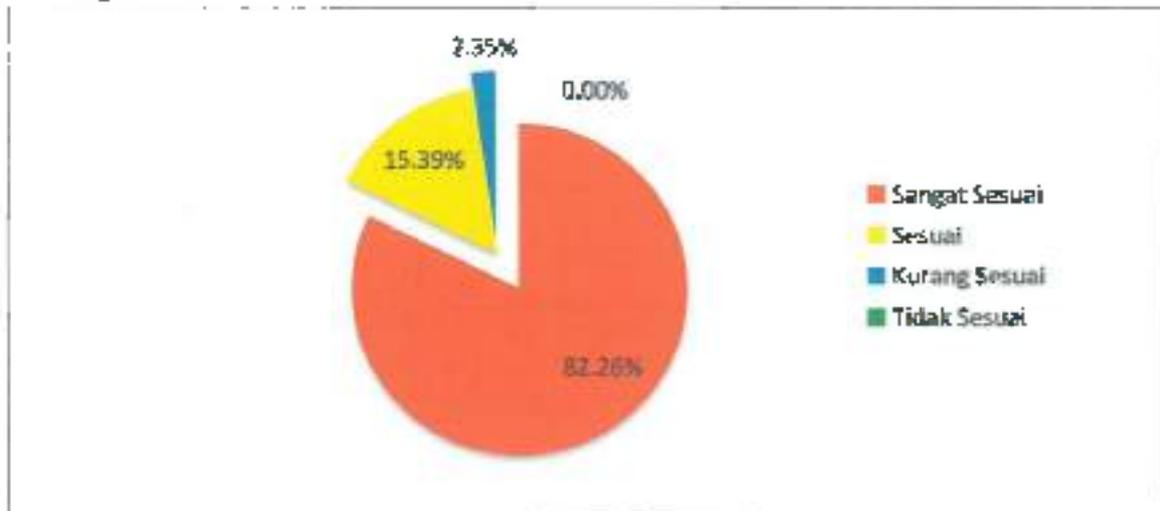
Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 7.
Survei Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup : Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	561	82,26
2.	Sesuai	3	105	15,39
3.	Kurang Sesuai	2	16	2,35
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,00
Jumlah			682	100

(Sumber Data: Data Diolah)

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



Gambar 2. Prosedur Pelayanan

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan prosedur pengaduan dan permintaan informasi di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah sangat sesuai sebanyak 82,26%, ada yang mengatakan sesuai sebanyak 15,39%. 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 2,35% 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.

C. Waktu Pelayanan

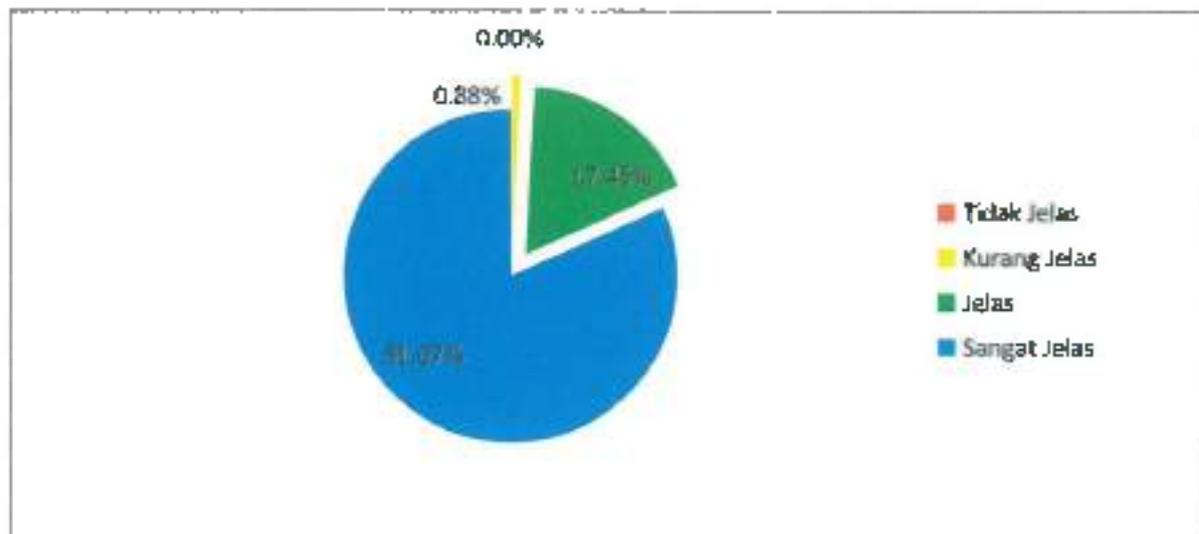
Hasil analisis pada ruang lingkup waktu pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 8.
Survei Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	557	81,67
2.	Cepat	3	119	17,45
3.	Cukup cepat	2	6	0,88
4.	Lambat / Lama	1	0	0,00
Jumlah			682	100

(Sumber Data: Data Diolah)

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



Gambar 3. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah sangat cepat, sebanyak 81,67% dari total responden, dan ada yang menyatakan cepat sebanyak 17,45% namun ada juga responden yang menyatakan Kurang Cepat sebanyak (0,88%) sedangkan sangat lambat nihil (0,00%).

Mengenal unsur waktu pelayanan ini tidak terduga 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 0,88 % responden menjawab waktu pelayanan yang diberikan Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB masih kurang cepat. 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 aparaturnya kepada masyarakat pengguna pengadilan.

D. Biaya / Tarif Pelayanan

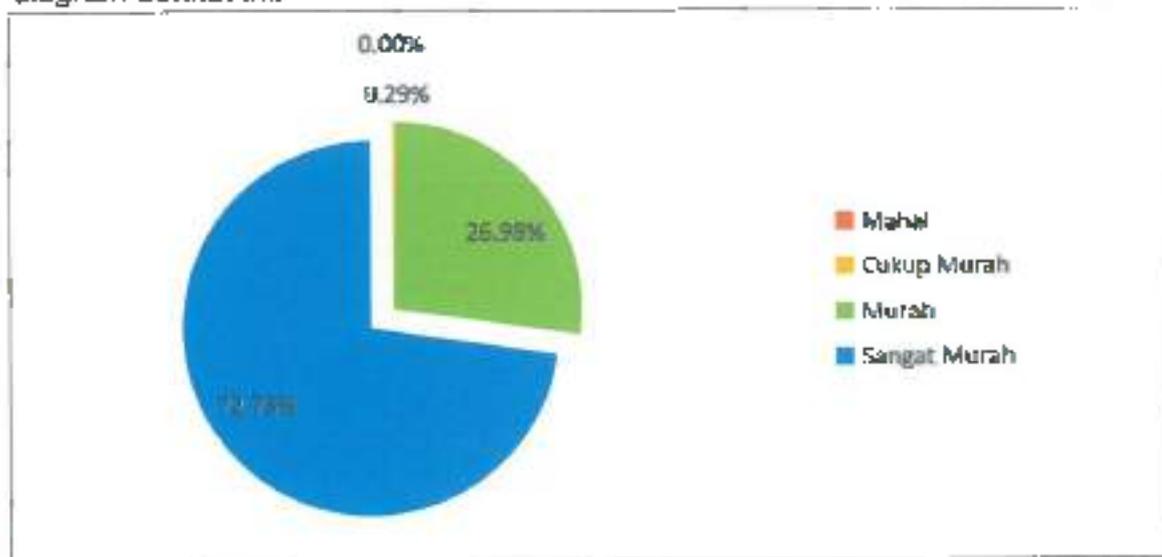
Hasil analisis pada ruang lingkup waktu pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 9.
Survei Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup : Biaya / tarif Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	496	72,73
2.	Murah	3	184	26,96
3.	Cukup Murah	2	2	0,29
4.	Mahal	1	0	0,00
Jumlah			682	100

(Sumber Data: Data Diolah)

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



Gambar 4. Biaya / Tarif Pelayanan

Berdasarkan diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah sangat murah, sebanyak 72,73% dari total responden, dan ada yang menyatakan murah (26,98%) namun ada juga responden yang menyatakan cukup murah 0,29% dan mahal adalah 0,00%..

Mengenai unsur Biaya / Tarif pelayanan ini telah disesuaikan dengan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Lhokseumawe nomor: W1.U2/45 /KP.04.6/III/2020 tanggal 17 Maret 2020 tentang Ongkos panjar biaya perkara. Sehingga penerima layanan membayar sesuai dengan tarif yang telah ditentukan. Bahkan dengan adanya biaya prodeo, semakin memudahkan masyarakat pencari keadilan untuk mendaftarkan perkara dengan biaya yang telah ditanggung oleh negara:

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

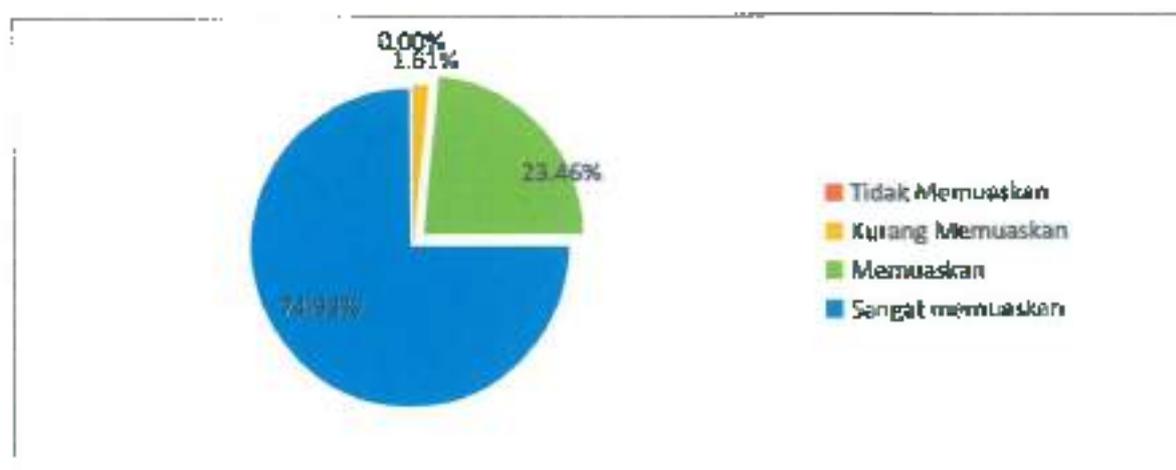
Hasil analisis pada ruang lingkup hasil pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 10.
Survei Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup : Hasil Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	511	74,93
2.	Memuaskan	3	160	23,46
3.	Kurang Memuaskan	2	11	1,61
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			682	100

(Sumber Data: Data Diolah)

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



Gambar 5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan mengenai Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah sangat memuaskan sebesar 74,93%, meskipun demikian terdapat responden yang menjawab memuaskan sebesar 23,46% dari keseluruhan responden dan responden yang menjawab kurang memuaskan 1,61%.

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. Kompetensi Petugas Pelayanan

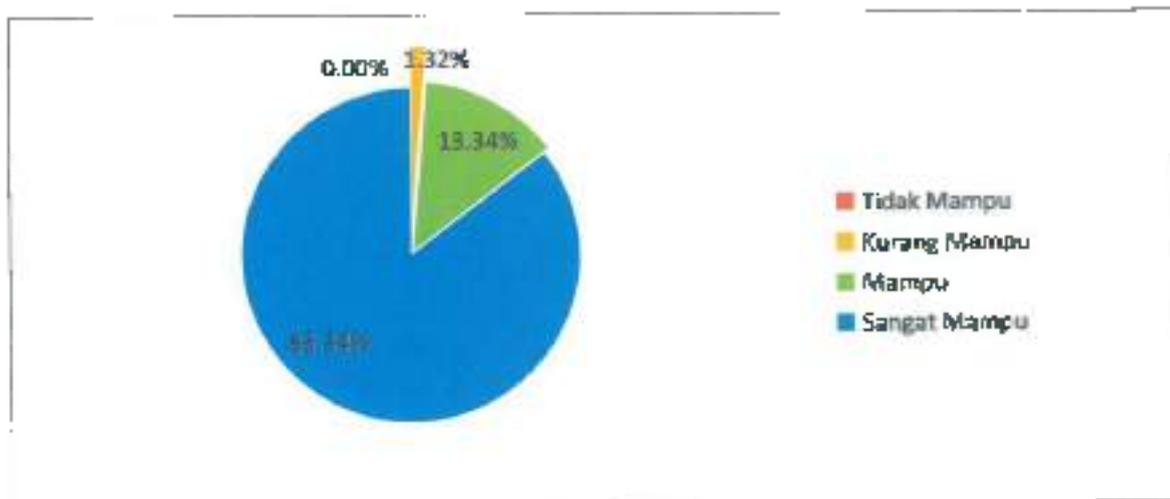
Hasil analisis pada ruang lingkup kompetensi petugas pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 11.
Survei Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup : Kompetensi Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	582	85,34
2.	Mampu	3	90	13,34
3.	Kurang Mampu	2	9	1,32
4.	Tidak Mampu	1	0	0,00
Jumlah			682	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 Kompetensi Petugas Pelayanan di Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB adalah sangat mampu (85,34%) dan menyatakan mampu (13,34%) 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 membenkan 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.

Dari 682 responden menjawab bahwa kemampuan petugas kurang mampu dan menjawab tidak mampu dalam melayani masyarakat pengguna pengadilan adalah 1,32%. Untuk mengantisipasi hal tersebut ada beberapa Langkah-langkah yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Lhokseumawe Kelas IB 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*. Beberapa kegiatan edukatif yang dilakukan pada akhir-akhir ini adalah sebagai berikut:
 - Sosialisasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang terbaru secara rutin diadakan. Dilikuti 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 Pelaksana

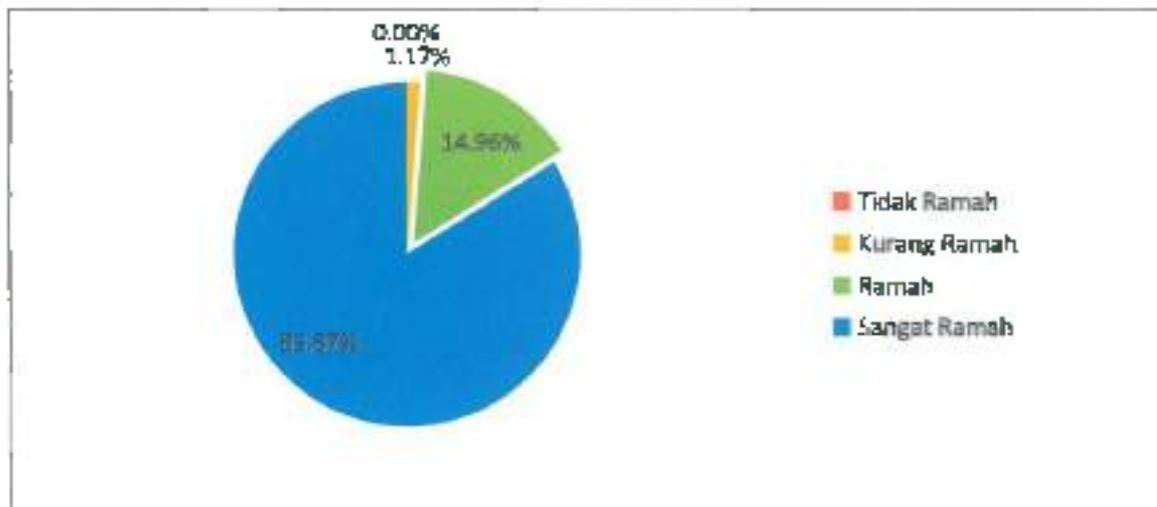
Hasil analisis pada ruang lingkup perilaku petugas pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 12.
Survei Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Ramah	4	572	83,87
2.	Ramah	3	102	14,96
3.	Kurang Ramah	2	8	1,17
4.	Tidak Ramah	1	0	0,00
Jumlah			682	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 sangat ramah (83,87%) dan ramah (14,96%).

Setiap pegawai 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 dipertakukan 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 mengenakan dengan sikap petugas pelayanan, namun sulit untuk diprediksi di bagian pelayanan yang manakah responden tersebut mengalami pengalaman yang tidak mengenakan.

Sebanyak 0,00% dari keseluruhan responden menjawab bahwa perilaku Petugas pengadilan di dalam melayani masyarakat pengguna

pengadilan sangat tidak ramah, dan sebanyak 1,17% 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 membudayakan program 3 S (Sapa, Salam dan Senyum) yang wajib diterapkan baik sesama pegawai terutama kepada masyarakat pengguna layanan pengadilan.

H. Penanganan Pengaduan

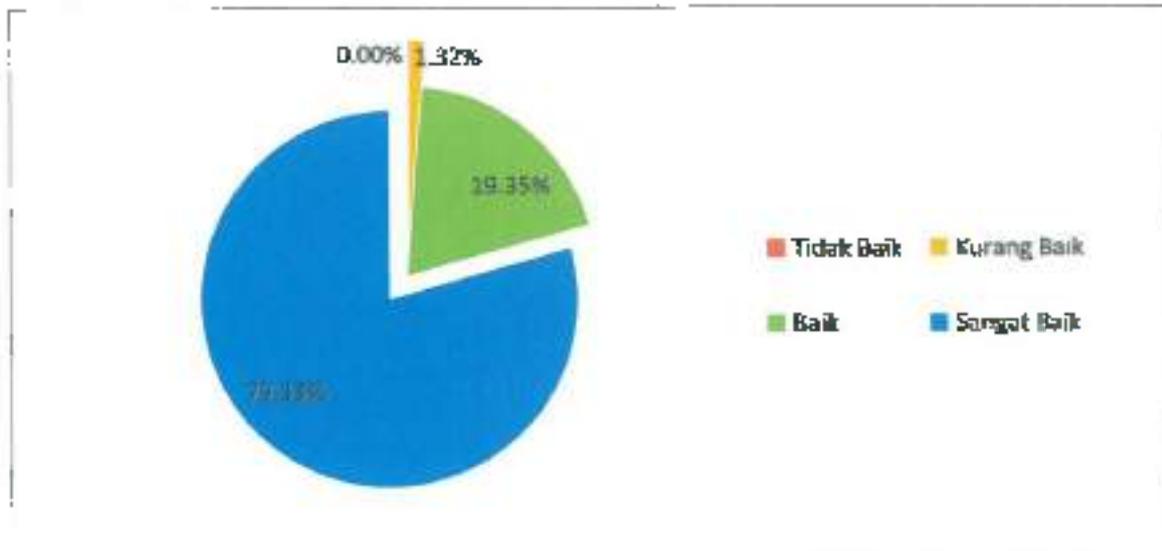
Hasil analisis pada ruang lingkup penanganan pengaduan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 13.
Survei Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	541	79,33
2.	Memuaskan	3	132	19,35
3.	Kurang Memuaskan	2	9	1,32
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			682	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 sangat baik (79,33%) dan menjawab Baik (19,35%). responden yang menjawab kurang baik sebanyak (1,32%).

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 konfirmasi 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.

I. Sarana Dan Prasarana

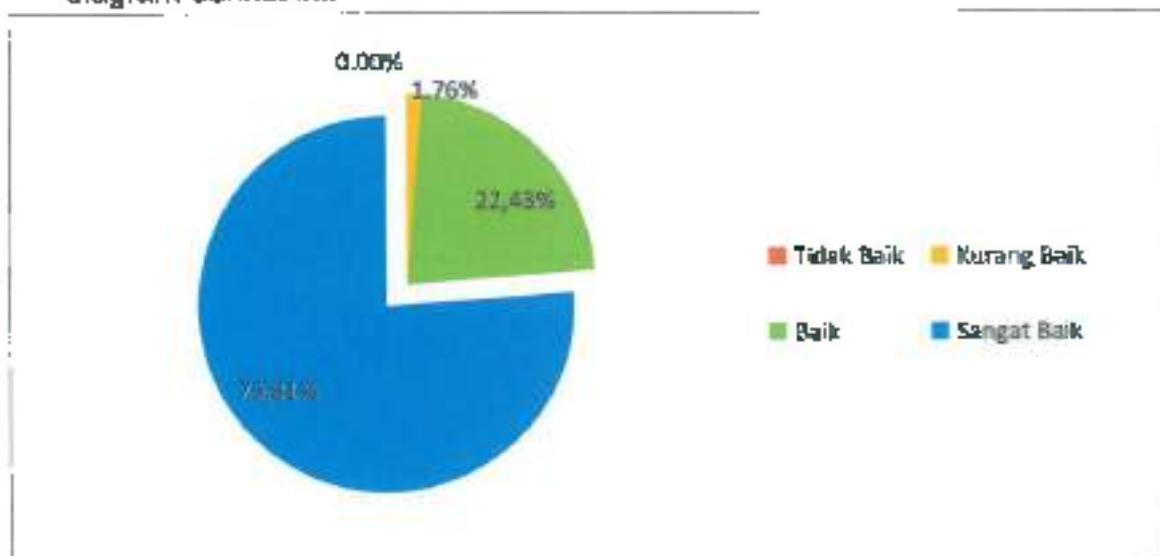
Hasil analisis pada ruang lingkup penanganan pengaduan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 13.
Survei Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup : Sarana Dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	517	75,81
2.	Baik	3	153	22,43
3.	Cukup Baik	2	12	1,76
4.	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			682	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 sangat baik (75,81%) dan menjawab Baik (22,43%). ada juga responden yang menjawab kurang baik (1,76%).

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.

BAB V

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bundel kuisisioner. 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 94,058 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 kedelapan 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	Persyaratan	95,27	Sangat Baik	1
2	Prosedur Pelayanan	94,44	Sangat Baik	4
3	Waktu Pelayanan	94,00	Sangat Baik	5
4	Biaya / Tarif Pelayanan	92,72	Sangat Baik	8

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,85	Sangat Baik	9
6	Kompetensi Pelaksana	95,18	Sangat Baik	2
7	Perilaku Petugas Pelayanan	94,96	Sangat Baik	3
8	Penanganan Pengaduan	93,85	Sangat Baik	6
9	Sarana Prasarana	93,37	Sangat Baik	7

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 **94,058 %** , 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 Produk Spesifikasi jenis Layanan, Kompetensi Pelaksana, dan prosedur 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 akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

4. Sehubungan dengan adanya pandemik COVID-19 sejak maret 2020 maka sistem kerja pada Pengadilan Negeri Lhokseumawe dijadwalkan secara bergantian, dengan sistem Work From Home (WFH) ;

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 pelaksanaan persidangan.
4. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
5. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjutnya lebih ditingkatkan lagi.
6. Meningkatkan pelayanan khususnya yang berhubungan dengan kenyamanan ruang tunggu sidang.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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



PENGADILAN NEGERI LHOKSEUMAWE KELAS IB
JALAN ISKANDAR MUDA No.44 Telp. (0645) 43049–45355 Fax.45355
 email : pn_lhokseumawe@yahoo.co.id
LHOKSEUMAWE 24315

SASARAN MUTU
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN NEGERI
LHOKSEUMAWE
PERIODE Juni 2020

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Lhokseumawe sebesar ___ berada pada Kategori ___ (pada Interval s/d 81.25) pada bulan Juni 2020.
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Lhokseumawe
Rasionalisasi	Kepuasan Masyarakat pengguna layanan Pengadilan belum maksimal karena masih kurangnya kesadaran warga Pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku extra role dari warga Pengadilan Negeri Lhokseumawe masih harus ditingkatkan
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.
Frekuensi Updating	1 Bulan
Periode dilakukan analisa	2 Minggu
Numcrator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan Pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebarkan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan dalam jangka waktu satu minggu pada Bulan Juli 2020.

Denominator	Seluruh angket survey yang disebarkan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan dalam jangka waktu dua minggu pada bulan Juli 2020
Standar pencapaian	80 %
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpul Data	Tim Survei

**JUMLAH TOTAL NILAI SEMESTER II TAHUN 2020
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

NO	BULAN	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	JUMLAH RESPONDEN
1	JULI	3,75	3,75	3,57	3,66	3,61	3,67	3,66	3,69	3,70	61
2	AUGUSTUS	3,71	3,63	3,70	3,71	3,63	3,85	3,75	3,70	3,73	79
3	SEPTEMBER	3,70	3,63	3,71	3,70	3,66	3,54	3,72	3,63	3,59	119
4	OKTOBER	3,82	3,81	3,78	3,61	3,66	3,86	3,80	3,73	3,61	132
5	NOVEMBER	3,89	3,85	3,81	3,59	3,70	3,93	3,89	3,82	3,79	169
6	DESEMBER	3,99	3,96	3,98	3,99	3,98	3,99	3,98	3,98	3,98	122
	Jumlah	22,86	22,67	22,56	22,25	22,24	22,84	22,79	22,55	22,41	682,00
	NRR Per RL	3,811	3,778	3,760	3,709	3,706	3,807	3,798	3,758	3,735	
	NRR Tertimbang	0,423	0,420	0,418	0,412	0,412	0,423	0,422	0,418	0,415	3,762
	KAM Unit Pelayanan										94,058

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Lhokseumawe pada SEMESTER II TAHUN 2020 sebanyak 682 (enam ratus delapan puluh dua) responden dengan nilai sebesar 94,058 dan berada pada kategori A (Sangat Baik).

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan Pelayanan	3,811	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,778	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,760	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif pelayanan	3,709	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,706	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,807	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3,798	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,758	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,795	Sangat Baik

**DOKUMENTASI PENGISIAN SURVEY TERHADAP
MASYARAKAT**



Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Lhokseumawe pada bulan JULI 2020 sebanyak 61 (enam puluh satu) responden dengan nilai sebesar 90,830 dan berada pada kategori A (Sangat Baik)

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Penyarasan Pelayanan	3,754	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,718	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,574	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif pelayanan	3,656	Sangat Baik
5	Produk/Spesifikasi pelayanan	3,607	Sangat Baik
6	Kompetensi pejabat	3,672	Sangat Baik
7	Perilaku pejabat	3,600	Sangat Baik
8	Perencanaan/Pengadaan	3,649	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,705	Sangat Baik

61	25/08/2020	4	4	3	4	3	4	4	3	4
62	25/09/2020	4	3	4	4	4	4	4	4	3
63	25/08/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	26/08/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	26/08/2020	4	3	3	3	4	4	4	3	3
66	26/09/2020	3	3	3	3	4	4	4	3	4
67	26/08/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	27/08/2020	4	3	3	3	4	4	4	3	4
69	27/08/2020	3	4	4	4	3	4	4	3	4
70	27/08/2020	3	4	3	3	3	4	4	4	4
71	27/06/2020	4	3	3	3	2	4	4	3	4
72	27/08/2020	4	4	4	4	4	4	3	3	3
73	28/08/2020	3	2	2	4	1	1	3	3	4
74	31/08/2020	4	4	4	2	4	1	1	3	4
75	31/08/2020	4	4	4	4	3	4	2	3	3
76	31/08/2020	3	2	4	4	3	4	3	3	4
77	31/08/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	31/08/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	31/08/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah		293	287	282	293	297	304	296	292	295
NBR Peril		3,709	3,633	3,696	3,709	3,633	3,948	3,747	3,696	3,734
NBR Tertimbang		1,408	1,400	1,407	1,408	1,400	1,423	1,412	1,407	1,411
BKM Unit Pelayanan										

3.675
91,864

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Lhokseumawe pada bulan AGUSTUS 2020 sebanyak 79 (enam puluh satu) responden dengan nilai sebesar 91,864 dan berada pada kategori A (Sangat Baik).

No.	Buang Ungkap	NBR	Kategori
1	Persyaratan Pelayanan	3,709	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,633	Sangat Baik
3	waktu Pelayanan	3,696	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif pelayanan	3,709	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,633	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,648	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3,747	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,696	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,734	Sangat Baik

49	11/09/2020	2	3	4	4	4	4	4	4	4
50	11/09/2020	4	4	4	4	3	3	4	4	3
51	11/09/2020	3	3	4	4	3	4	4	4	3
52	14/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	14/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	14/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	14/09/2020	3	3	4	3	2	2	2	2	3
56	15/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	15/09/2020	4	4	1	1	4	4	3	3	3
58	15/09/2020	3	3	3	4	4	2	2	2	3
59	15/09/2020	3	3	4	3	3	4	4	4	3
60	15/09/2020	4	4	3	4	3	4	3	4	4
61	16/09/2020	4	4	3	3	3	4	4	3	3
62	16/09/2020	3	3	4	4	4	4	3	3	3
63	16/09/2020	4	4	4	4	3	3	4	4	3
64	16/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	16/09/2020	4	4	4	3	4	3	4	4	4
66	17/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	17/09/2020	3	3	3	3	4	4	4	2	3
68	17/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	17/09/2020	4	4	4	4	4	3	3	4	4
70	18/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	18/09/2020	3	3	3	4	4	3	3	4	4
72	18/09/2020	4	4	4	3	2	4	4	3	3
73	18/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	18/09/2020	3	3	3	3	3	4	4	3	3
75	18/09/2020	4	4	4	3	4	3	3	4	4
76	21/09/2020	4	4	4	3	3	4	3	4	4
77	21/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	21/09/2020	3	4	4	3	3	4	4	4	4
79	21/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	21/09/2020	3	3	3	3	3	3	2	3	3
81	22/09/2020	4	4	2	4	2	4	4	4	4
82	22/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	22/09/2020	3	3	3	4	4	4	2	3	3
84	22/09/2020	4	4	4	4	4	4	3	3	3
85	22/09/2020	3	3	4	4	3	4	3	3	4
86	23/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	23/09/2020	3	3	4	4	4	3	3	3	3
88	23/09/2020	4	3	3	3	3	3	3	3	3
89	23/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	3	3
90	23/09/2020	3	4	4	4	4	4	4	3	3
91	24/09/2020	4	4	3	3	4	4	3	3	3
92	24/09/2020	2	3	4	4	4	4	4	4	4
93	24/09/2020	4	3	4	4	3	4	4	4	3
94	24/09/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	4
95	24/09/2020	3	3	4	4	3	2	3	3	4
96	24/09/2020	3	3	4	4	3	3	3	3	3
97	25/09/2020	4	3	4	4	3	4	4	4	4
98	25/09/2020	3	3	4	4	4	4	4	4	4
99	25/09/2020	4	4	4	4	4	3	4	3	4
100	25/09/2020	3	3	4	4	3	4	4	4	4

102	25/09/2020	4	4	3	3	4	3	4	4	4
103	25/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	26/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	28/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	28/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	29/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	29/09/2020	4	4	4	3	4	4	3	4	4
109	29/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	29/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	29/09/2020	4	4	3	4	4	4	3	4	4
112	29/09/2020	4	4	3	4	3	3	4	4	4
113	29/09/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	3
114	30/09/2020	4	4	3	3	4	4	4	4	4
115	30/09/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	30/09/2020	3	4	4	4	4	4	4	4	4
117	30/09/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
118	30/09/2020	4	3	3	4	4	4	4	4	4
119	30/09/2020	3	3	3	4	4	4	3	4	4
Jumlah		440	432	442	440	435	421	443	432	427
NRR Per RL		3,697	3,630	3,714	3,697	3,655	3,538	3,729	3,630	3,588
NRR Terpenting		0,407	0,359	0,409	0,407	0,402	0,389	0,405	0,395	0,395
IKM Unit Pelayanan										

3,616
90,403

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Lhokseumawe pada bulan SEPTEMBER 2020 sebanyak 119 (seratus sembilan belas) responden dengan nilai sebesar 90,403 dan berada pada kategori A (Sangat Baik).

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Pelayanan Pelayanar	3,697	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,630	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,714	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif pelayanan	3,697	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi Jenis layanan	3,655	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,538	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,723	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,630	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,588	Sangat Baik

INDEKS KEPERILSAHAN MASYARAKAT BULAN OKTOBER 2020
PENGADILAN NEGERI LAMPUNGSELATAN

NO	Tanggal	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	01/10/2020	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	01/10/2020	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	01/10/2020	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	01/10/2020	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	01/10/2020	3	3	4	4	4	4	4	4	4
6	01/10/2020	4	3	4	4	4	4	4	4	2
7	01/10/2020	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	01/10/2020	4	4	3	4	3	4	4	2	4
9	01/10/2020	4	3	3	3	3	4	3	3	3
10	01/10/2020	4	3	4	3	3	4	4	3	3
11	02/10/2020	3	4	4	4	3	3	3	3	3
12	02/10/2020	3	4	4	4	4	4	3	4	3
13	02/10/2020	3	4	4	4	4	4	3	4	3
14	02/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	02/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	02/10/2020	4	3	4	4	3	3	4	3	3
17	02/10/2020	4	3	4	4	3	4	4	3	3
18	02/10/2020	4	4	3	4	3	4	4	4	4
19	02/10/2020	4	4	4	3	3	4	4	4	4
20	02/10/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	05/10/2020	4	2	4	4	4	4	4	4	4
22	05/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	05/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	05/10/2020	3	4	3	3	3	3	3	3	3
25	05/10/2020	3	3	3	3	3	4	4	4	4
26	05/10/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	05/10/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	05/10/2020	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	05/10/2020	4	4	4	3	3	4	4	4	4
30	05/10/2020	3	4	4	4	3	4	4	4	4
31	06/10/2020	4	3	3	4	3	3	3	3	3
32	06/10/2020	4	4	4	4	3	3	4	4	4
33	06/10/2020	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	06/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	06/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	06/10/2020	3	3	3	3	3	3	3	4	3
37	06/10/2020	3	4	3	3	3	3	4	4	4
38	06/10/2020	4	4	4	3	3	3	3	3	4
39	07/10/2020	4	4	4	3	3	4	3	2	3
40	07/10/2020	4	4	3	3	3	4	3	3	4
41	07/10/2020	4	4	4	4	4	4	3	3	3
42	07/10/2020	4	4	3	4	3	4	4	3	3
43	07/10/2020	4	4	4	3	4	4	3	3	3
44	07/10/2020	3	3	3	3	3	4	3	3	3
45	07/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3
46	07/10/2020	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	07/10/2020	3	4	4	4	4	4	3	3	3
48	08/10/2020	3	4	4	4	4	4	4	4	3
49	08/10/2020	4	3	3	3	3	4	4	4	4

103	21/10/2020	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
104	21/10/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
105	21/10/2020	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
106	21/10/2020	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
107	21/10/2020	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
108	21/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	22/10/2020	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
110	22/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	22/10/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
112	22/10/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
113	22/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
114	23/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
115	23/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
116	23/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	23/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
118	23/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
119	25/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	26/10/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
121	26/10/2020	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
122	26/10/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
123	26/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
124	26/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
125	26/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	26/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
127	27/10/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
128	27/10/2020	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
129	27/10/2020	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
130	27/10/2020	4	4	4	3	3	4	3	5	3	
131	27/10/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	27/10/2020	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
Jumlah		504	503	499	476	483	510	501	492	477	
NRR Per RL		3,818	3,811	3,780	3,606	3,659	3,954	3,795	3,727	3,614	
NRR Tertimbang		0,420	0,419	0,415	0,397	0,403	0,423	0,418	0,410	0,398	
1000 Unit Pelayanan											92,604

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Lhokseumawe pada bulan OKTOBER 2020 sebanyak 132 (seratus tiga puluh dua) responden dengan nilai sebesar 92,604 dan berada pada kategori A (Sangat Baik).

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Partisipasi Pelayanan	3,818	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,811	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,780	Sangat Baik
4	Harga/Tarif pelayanan	3,606	Sangat Baik
5	Produk/Spesifikasi Jenis Layanan	3,659	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,804	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3,795	Sangat Baik
8	Perangan Pengadilan	3,727	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,614	Sangat Baik

INDIKS KEPUASAN MASYARAKAT BULAN NOVEMBER 2020
PENGADILAN NEGERI LHOSEUMAWE

NO	Tanggal	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	02/11/2020	4	4	3	3	4	4	4	4	4
2	02/11/2020	4	4	3	3	4	4	4	3	4
3	02/11/2020	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	02/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	02/11/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	02/11/2020	4	4	3	4	4	4	4	3	3
7	03/11/2020	4	4	4	3	4	4	4	3	4
8	03/11/2020	4	4	4	3	3	4	4	4	3
9	03/11/2020	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10	03/11/2020	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11	03/11/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	3
12	03/11/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13	03/11/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	3
14	03/11/2020	3	3	3	3	3	3	3	2	2
15	03/11/2020	4	3	3	3	2	2	2	2	4
16	03/11/2020	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	03/11/2020	4	3	3	4	4	4	4	4	4
18	03/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	04/11/2020	4	4	3	3	4	4	4	4	3
20	04/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	04/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	04/11/2020	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23	04/11/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	04/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	04/11/2020	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	04/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3
27	04/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	05/11/2020	4	4	3	3	4	4	4	4	4
29	05/11/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
30	05/11/2020	4	4	3	3	4	4	4	4	4
31	05/11/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	05/11/2020	4	4	4	3	3	4	4	4	4
33	05/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	05/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3
35	05/11/2020	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	06/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	06/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	06/11/2020	4	4	4	4	3	4	3	3	4
39	06/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	06/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	06/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	09/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	09/11/2020	4	4	3	4	4	4	4	4	3
44	09/11/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	09/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	09/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	09/11/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	09/11/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	4
49	09/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	10/11/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	10/11/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	10/11/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	10/11/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	20/11/2020	4	4	4	3	4	4	4	3	4

130	23/11/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	4
131	23/11/2020	4	4	4	3	3	4	4	3	4
132	23/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	24/11/2020	4	4	4	3	3	4	4	4	4
134	24/11/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	4
135	24/11/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
136	24/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	24/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	24/11/2020	4	4	4	3	3	4	4	4	4
139	25/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	25/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	25/11/2020	4	4	4	3	3	4	4	4	4
142	25/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	25/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	25/11/2020	4	4	4	3	3	4	4	4	4
145	25/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	25/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	26/11/2020	3	3	3	3	3	3	4	4	3
148	26/11/2020	3	3	3	4	3	3	3	3	2
149	26/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	3
150	26/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	26/11/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
152	26/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	26/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	26/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	27/11/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	4
156	27/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	27/11/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	4
158	27/11/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	4
159	27/11/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	4
160	27/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	27/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	27/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	30/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	30/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	30/11/2020	4	4	4	3	4	4	4	4	4
166	30/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	30/11/2020	4	4	4	4	3	4	4	4	4
168	30/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	30/11/2020	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Jumlah		658	650	644	607	625	664	658	646	641
MRR Per RL		3,893	3,816	3,811	3,582	3,698	3,929	3,893	3,872	3,793
MRR Tertimbang		0,428	0,421	0,419	0,395	0,407	0,432	0,428	0,420	0,417
BCM Unit Pelayanan										

3,771
54,265

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Lhokseumawe pada bulan NOVEMBER 2020 sebanyak 169 (seratus enam puluh sembilan) responden dengan nilai sebesar 94,20% dan berada pada kategori A (Sangat Baik)

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Pelayanan Pelayanan	3,893	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,816	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,811	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif pelayanan	3,582	Sangat Baik
5	Produk/Spesifikasi/ jenis layanan	3,698	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,929	Sangat Baik

109	25/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	25/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	28/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	28/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	28/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	28/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	28/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	28/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	28/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	29/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	29/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	29/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	29/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	29/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	29/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	29/12/2020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah		487	487	486	487	486	487	486	486	485
NRR Per ML		3,992	3,992	3,984	3,992	3,984	3,997	3,975	3,984	3,975
NRR Terhimpung		0,430	0,439	0,438	0,430	0,438	0,439	0,437	0,438	0,437
KM Nilai Pelayanan										

3,989
98,639

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Lhokseumawe pada bulan DESEMBER 2020 sebanyak 122 (seratus dua puluh dua) responden dengan nilai sebesar 98.639 dan berada pada kategori A (Sangat Baik).

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori
1	Persyaratan Pelayanan	3,992	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,992	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,984	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,992	Sangat Baik
5	Praktik spesifik jenis layanan	3,984	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,992	Sangat Baik
7	Pelaksanaan pelayanan	3,975	Sangat Baik
8	Peningkatan Pengadilan	3,984	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,975	Sangat Baik