LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SINABANG

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

PENGADILAN NEGERI SINABANG
TRIWULAN II 2021
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SINABANG

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Sinabang
Pada Hari Kamis, 05 Juli 2021

Wakil Ketua Pengadilan Negeri Sinabang	Ketua Tim Survei,
JAMALUDDIN, S.H., M.H.	**ALFAN PERDANA, S.H.**

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 Sinabang mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sinabang, 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 Sinabang dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sinabang.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sinabang, 05 Juli 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL v
DAFTAR GRAFIK vi
BAB I. PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan Sasaran dan Target 1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan 2
D. Tahapan Pelaksanaan 2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN 3
A. Metode Survei 3
B. Teknik Pengumpulan Data 3
C. Variabel Pengukuran IKM 3
D. Teknik Analisis Data 4
BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 5
A. Persyaratan 5
B. Prosedur 6
C. Waktu Pelayanan 7
D. Biaya/Tarif 8
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 9
F. Kompetensi Pelaksana 10
G. Perilaku Pelaksana 11
H. Sarana dan Prasarana 12
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 13
J. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terendah 14
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 16
A. Kesimpulan 16
B. Rekomendasi 17
DAFTAR PUSTAKA 18
LAMPIRAN 19

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan 4

Tabel 2. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Sinabang 5

Tabel 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup: Persyaratan 6

Tabel 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup: Prosedur 7

Tabel 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan 8

Tabel 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup: Biaya/Tarif 9

Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 10

Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana 11

Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana 12

Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana 13

Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 14

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup : Persyaratan 6

Grafik 2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup : Prosedur 7

Grafik 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan 8

Grafik 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup : Biaya/Tarif 9

Grafik 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 10

Grafik 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana 11

Grafik 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana 12

Grafik 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana 13

Grafik 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 14

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sinabang melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan Sasaran dan Target

Survei kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sinabang. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

Ditetapkan target untuk IKM Pengadilan Negeri Sinabang dengan nilai Baik dengan indeks kepuasan sebesar 70,00 dengan pertimbangan angka tersebut dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Sinabang dalam survey tersebut, karena Pengadilan Negeri Sinabang diharapkan dapat memberi pelayanan hukum yang baik maka nilai tersebut harus dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Sinabang.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sinabang ini dilaksanakan pada bulan April – Juni 2021.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sinabang, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sinabang, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dan lain-lain. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

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

1. Persyaratan
   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
   Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana
   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
   Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sinabang ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sinabang ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sinabang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Sinabang sebesar **92.80** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100,00).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Sinabang

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,68	Sangat Baik	6
2.	Prosedur	3,76	Sangat Baik	3
3.	Waktu Pelayanan	3,67	Sangat Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3,78	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,78	Sangat Baik	1
6.	Kompetensi Pelaksana	3,73	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,68	Sangat Baik	5
8.	Sarana dan Prasarana	3,67	Sangat Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65	Sangat Baik	9

A. Persyaratan

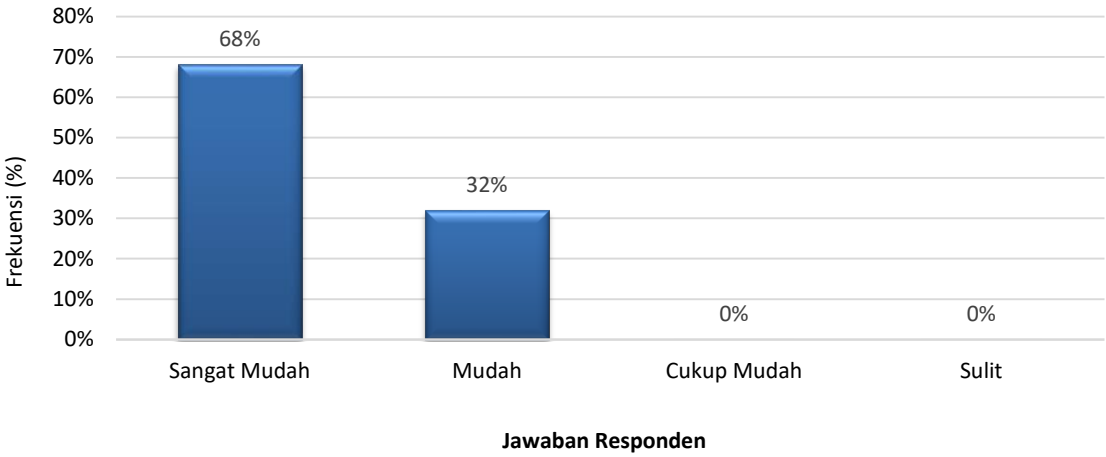
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,68 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangatbaik.

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

Tabel 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang
Ruang Lingkup : Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	102	68,0
2.	Mudah	3	48	32,0
3.	Cukup Mudah	2	0	0,0
4.	Sulit	1	0	0,0
		Jumlah	150	100,0

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



Grafik 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Persyaratan

B. Prosedur

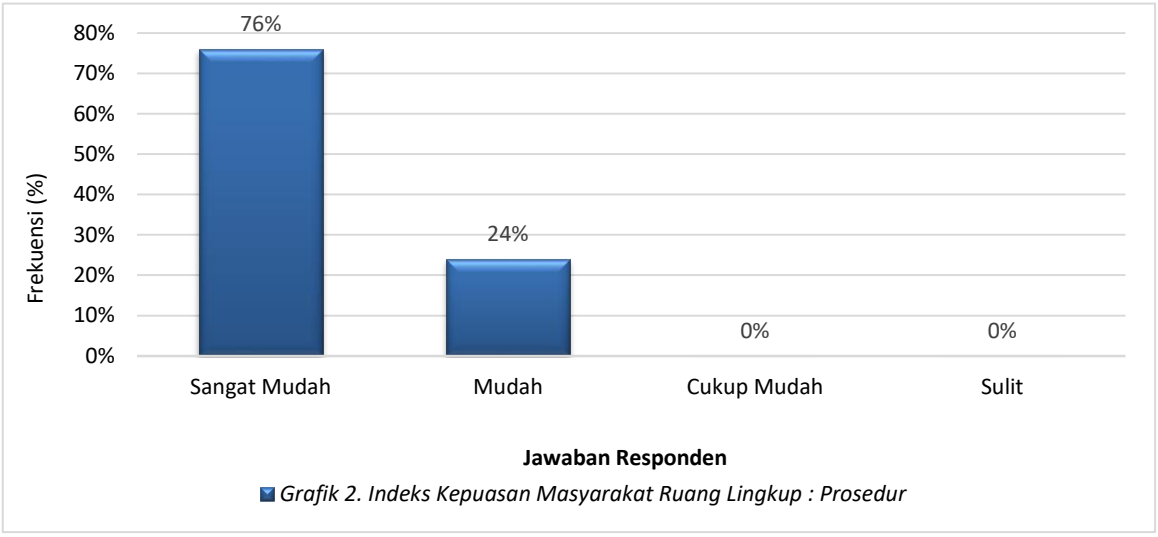
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,76 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang
Ruang Lingkup : Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	114	76,0
2.	Baik	3	36	24,0
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
		Jumlah	150	100,0

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



Grafik 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Prosedur

C. Waktu Pelayanan

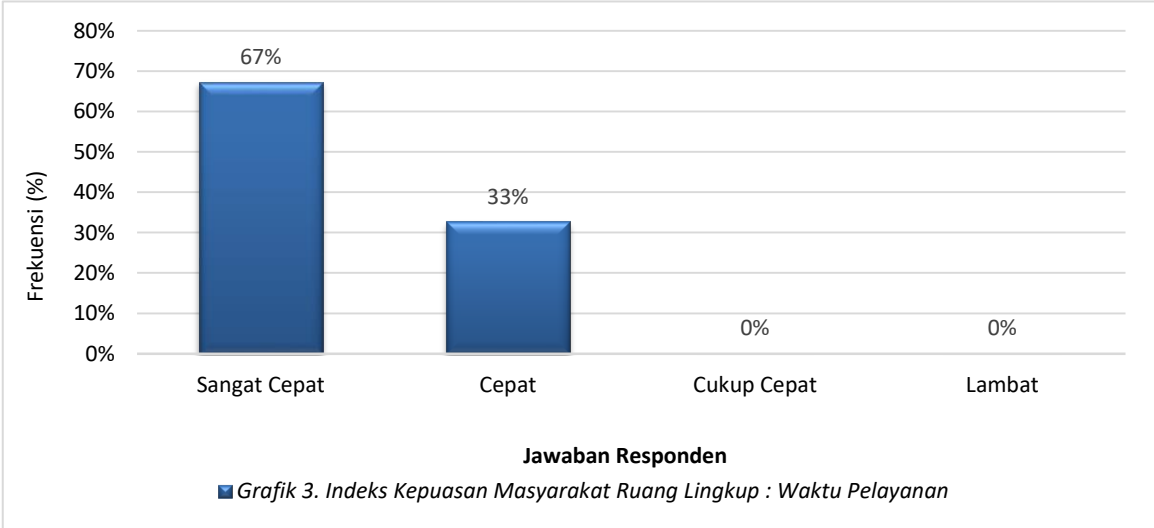
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,67 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	101	67,0
2.	Cepat	3	49	33,0
3.	Cukup Cepat	2	0	0,0
4.	Lambat	1	0	0,0
		Jumlah	150	100,0

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



Grafik 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

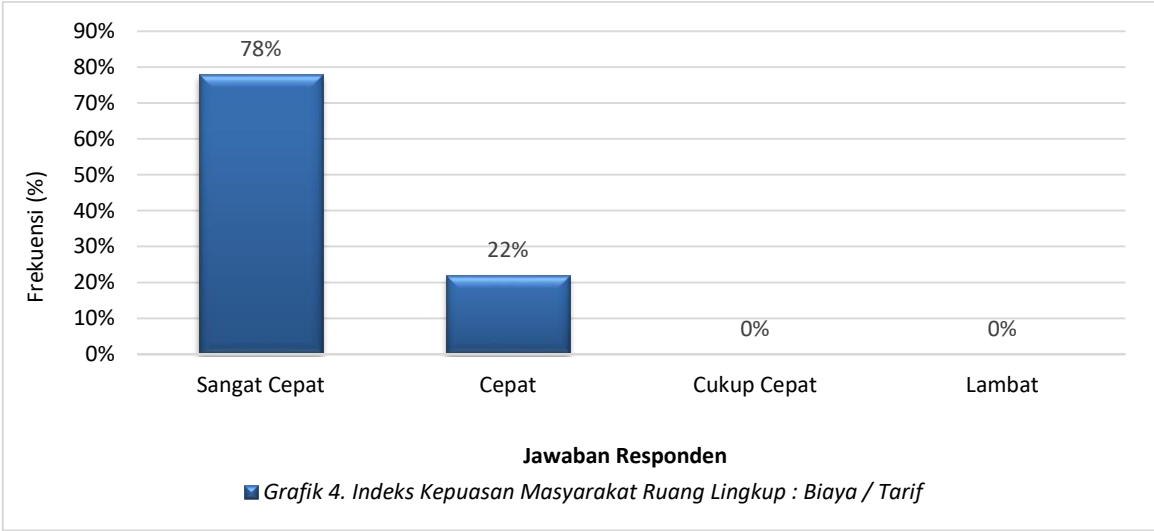
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,78 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinaban
RuangLingkup : Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	117	78,0
2.	Murah	3	33	22,0
3.	Cukup Murah	2	0	0,0
4.	Mahal	1	0	0,0
		Jumlah	150	100,0

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



Grafik 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Biaya / Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

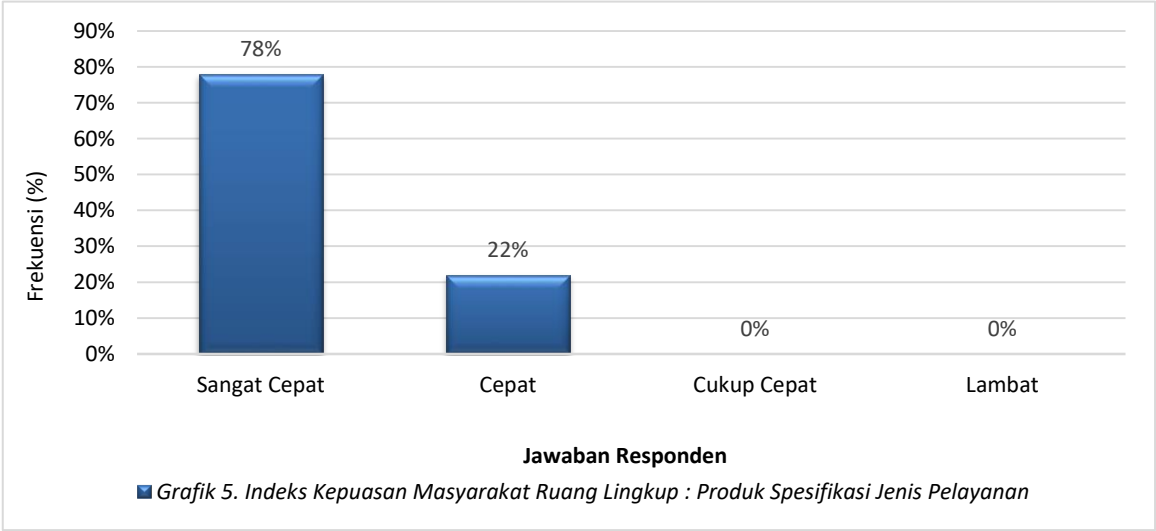
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,78 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	117	78,0
2.	Memuaskan	3	33	22,0
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0,0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,0
		Jumlah	150	100,0

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



Grafik 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

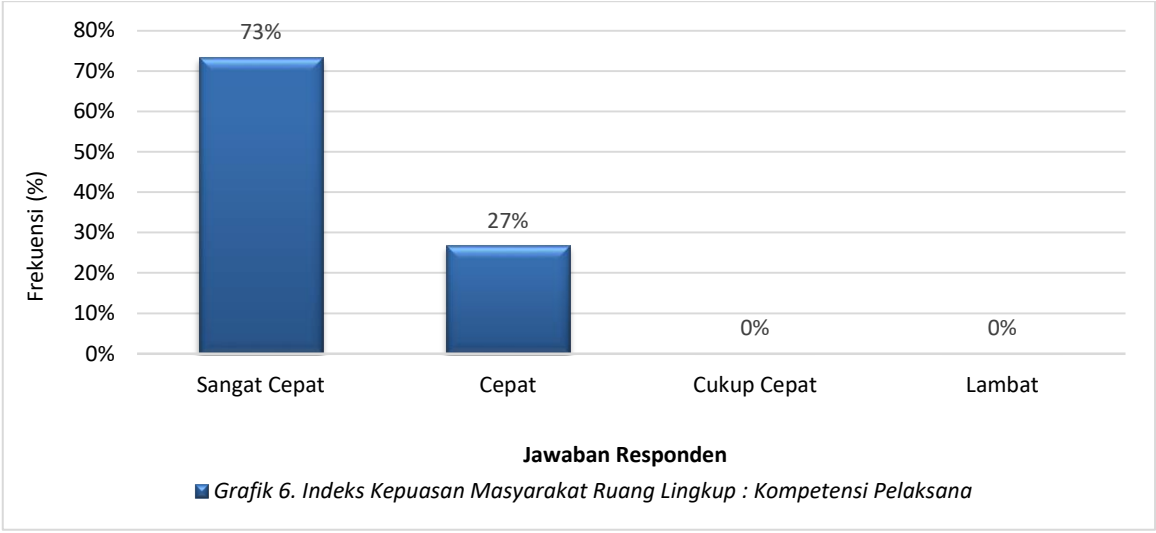
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,73 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	110	73,0
2.	Mampu	3	40	27,0
3.	Kurang Mampu	2	0	0,0
4.	Tidak Mampu	1	0	0,0
		Jumlah	150	100,0

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



Grafik 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

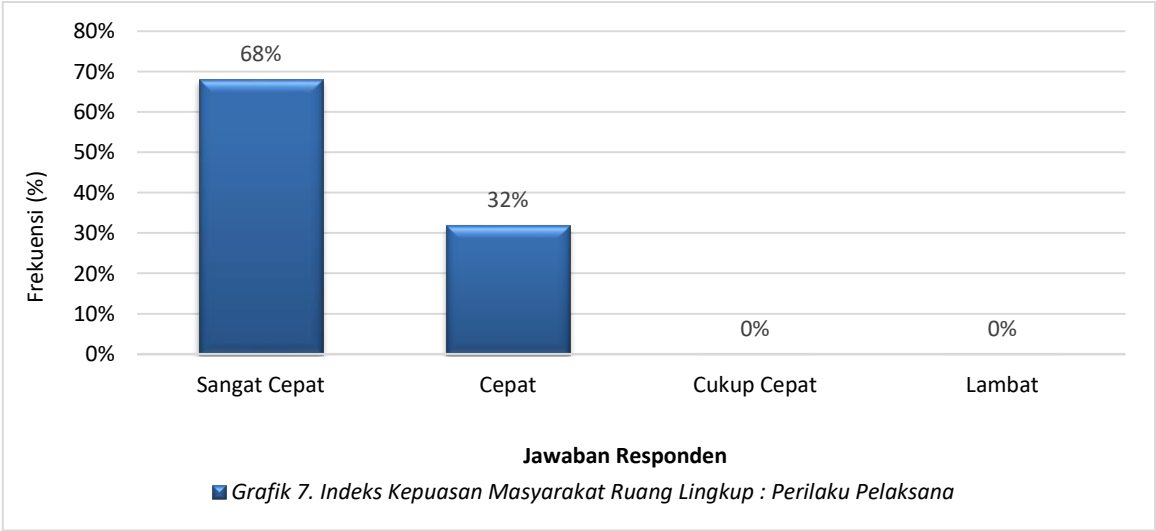
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,68 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	102	68,0
2.	Baik	3	48	32,0
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
		Jumlah	150	100,0

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



Grafik 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,67 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat

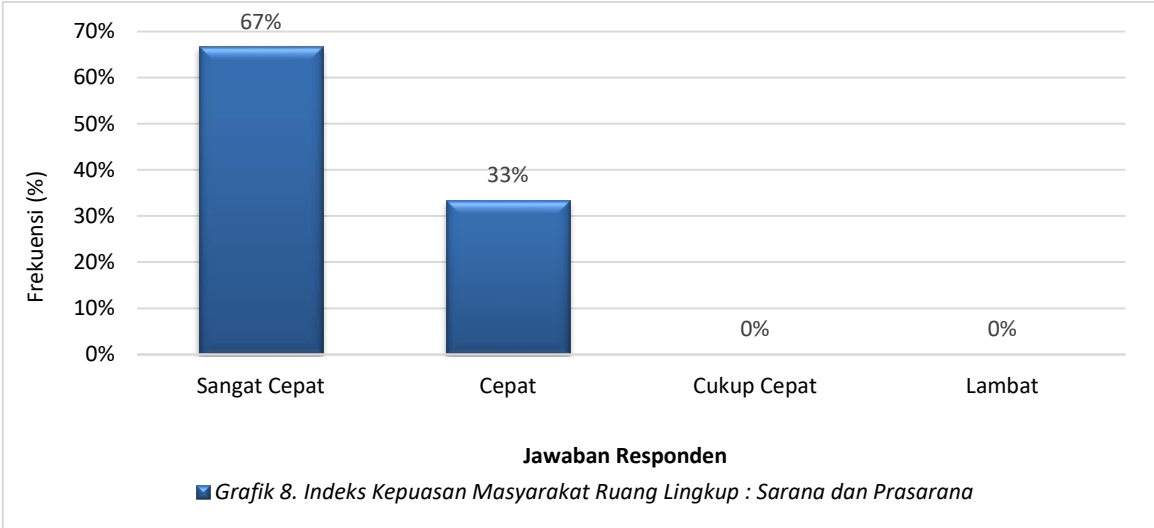
pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang
Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	100	67,0
2.	Baik	3	50	33,0
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
		Jumlah	150	100,0

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



Grafik 8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

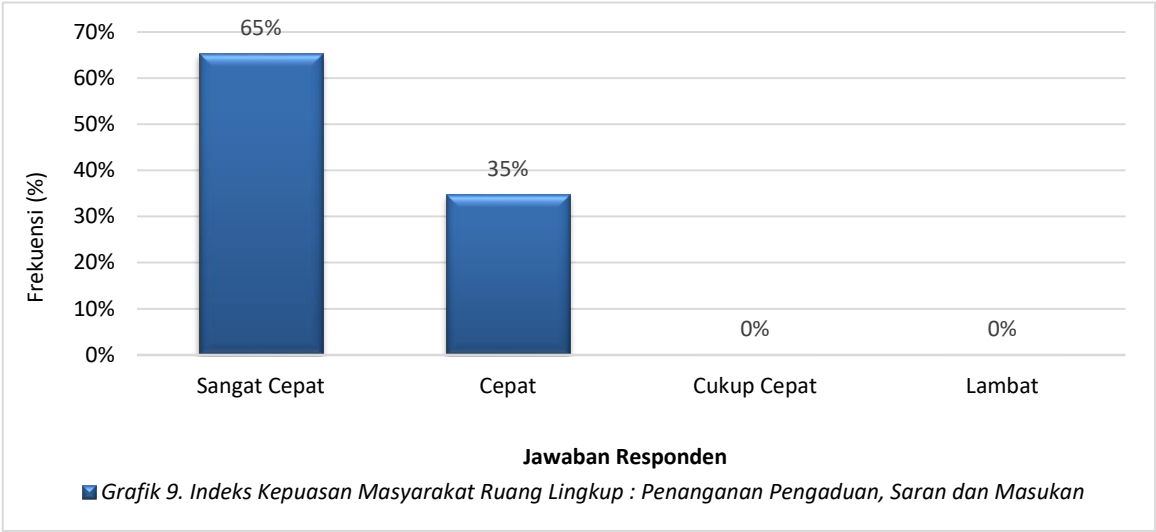
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,65 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sinabang
RuangLingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	98	65,0
2.	Baik	3	52	35,0
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
		Jumlah	150	100,0

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



Grafik 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terendah

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan, terdapat hasil survei 3 (tiga) terendah. Antara lain :

1. Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan dengan nilai unsur pelayanan 3,65 ;

2. Sarana dan Prasarana dengan nilai unsur pelayanan 3,67 ;

3. Waktu Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,67 ;

Tindak lanjut dari ketiga unsur yang bernilai rendah diatas telah dilakukan dengan cara :

1. Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan
   Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan telah ditinjaklanjuti dengan cara disediakannya sarana pengaduan lewat SIWAS, Telp, Email, dan kotak pengaduan serta telah disediakannya form saran dan masukkan pada saat mengisi kuesioner.

2. Sarana dan Prasarana
   Sarana dan Prasarana telah ditindaklanjuti dengan cara dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai dengan Keputusan Direjn Badilum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dan juga Pengadilan Negeri Sinabang telah membuat layanan ramah untuk penyandang disabilitas, seperti disediakannya kursi roda, jalur khusus disabilitas.

3. Waktu Pelayanan
   Waktu Pelayanan telah ditindaklanjuti dengan cara diadakannya sosialisasi standar operasianal prosedur (SOP) kepada para petugas meja pelayanan sehingga diharapkan para petugas tersebut dapat menjalankan SOP setiap jenis pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan;
   Untuk meningkatkan kepatuhan para petugas meja PTSP, juga telah dibuat jadwal pelayanan sehingga diharapkan tidak ada lagi meja layanan dalam keadaan kosong.

Tindak lanjut atas hasil survei yang dilakukan diharapkan dapat memperbaiki pelayanan kepada para pencari keadilan dan masyarakat pada umumnya, sehingga dapat mewujudkan Pengadilan Negeri Sinabang menjadi *Court Performance Excellent*.

BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sinabang sebesar **92.80** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sinabang , berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan" disusul ruang lingkup "Biaya/Tarif".

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sinabang, hendaknya meningkatkan pelayanannya meliputi ruang lingkup persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan, saran serta masukan.
Adapun rekomendasi yang diberikan tim survei kepuasan masyarakat sebagai berikut :

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
   - Jadwal sidang sesuai waktu yang sudah ditetapkan

2. Untuk Perdata :
   - Lebih transparan dalam hal yang berhubungan dengan biaya perkara

3. Untuk Kepegawaian :
   - Peningkatan kemampuan, profesionalitas dan kapabilitas personil Pengadilan lebih transparan.

4. Untuk Umum :
   - Peningkatan pelayanan secara umum
   - Peningkatan keamanan dan kenyamanan pengunjung sidang
   - Peningkatan area tempat parkir agar lebih luas sehingga memberikan kenyamanan bagi tamu PN
   - Agar sarana dan prasarana lebih di tingkatkan terutama menyangkut fasilitas umum seperti wc, penyejuk ruangan (AC) pada ruang PTSP agar pengguna pelayanan merasa nyaman.
   - Agar kebersihan lebih ditingkatkan

DAFTAR PUSTAKA

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.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

LAMPIRAN

PENGADILAN NEGERI SINABANG
Jalan Tgk. Diujung No. 406 Sinabang – Kab. Simeulue, 23891
Telp/Fax. (0650) – 21042, 21043, Fax (0650) – 21043
Website : www.pn-sinabang.go.id
e-mail : pnsinabang@yahoo.co.id

Nomor Kuesioner : ☐☐☐☐ (diisi petugas)

Tanggal : ☐☐☐☐

DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN NEGERI SINABANG

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Sinabang

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan ini memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr. terpilih sebagai responden penelitian untuk ikut berpartisipasi dalam Reformasi Birokrasi pada Pengadilan Negeri Sinabang untuk Peningkatan Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Sinabang.

Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan publik dari Pengadilan Negeri Sinabang , melalui metode wawancara langsung kepada responden untuk mendapatkan atau mengetahui apa yang dirasakan dan dialami dalam pelayanan Pengadilan Negeri Sinabang.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, terimaksih atas partisiapsinya didalam reformasi birokrasi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sinabang, _____ 2021

Tim Survei

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN NEGERI SINABANG

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : …….. tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ Lainnya……(*Sebutkan*)

Jenis Layanan Yang Diterima : …….

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Masyarakat/Responden)

	P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	 1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	 1 2 3 4

	P *)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	 1 2 3 4
7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. sangat baik	 1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	 1 2 3 4

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI SINABANG
Jalan Tgk. Diujung No. 406 Sinabang – Kab. Simeulue, 23891
Telp/Fax. (0650) – 21042, 21043, Fax (0650) – 21043
Website : www.pn-sinabang.go.id
e-mail : pnsinabang@yahoo.co.id

Unit Pelayanan : **Pengadilan Negeri Sinabang**

Alamat : Jalan Tgk. Diujung No. 406 Sinabang – Kab. Simeulue, 23891

No Responden	NILAI UNSUR PENILAIAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
8	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
9	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
10	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
12	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
13	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
14	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
15	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
19	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
20	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
21	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
22	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
26	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
27	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
32	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
33	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
35	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
36	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
37	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
38	4	4	3	4	4	4	4	3	3	

39	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
40	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
41	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
44	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
46	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
49	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
52	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
53	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
54	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
57	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
58	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
59	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
60	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
64	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
65	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
68	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
69	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
70	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
71	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
72	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
76	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
77	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
79	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
82	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
83	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
85	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
86	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
87	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
88	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
89	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
90	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
91	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
94	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
95	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
96	3	3	4	3	3	4	3	3	4	

97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
102	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
103	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
104	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
105	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
107	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
108	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
109	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
110	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
114	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
115	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
116	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
118	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
119	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
121	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
122	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
124	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
126	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
127	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
129	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
130	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
132	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
133	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
135	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
136	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
137	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
138	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
139	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
140	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
141	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
144	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
145	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
146	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
149	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
Jumlah	552	564	551	567	567	560	552	550	548	
Nilai Rata-Rata	3,68	3,76	3,67	3,78	3,78	3,73	3,68	3,67	3,65	
NRR tertimbang	0,41	0,42	0,41	0,42	0,42	0,41	0,41	0,41	0,41	3.71 *)
IKM Unit Pelayanan										92.80 **)

Keterangan :

RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 92.80

Kategori : SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 – 100,00	: 3,26 – 4,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25	: 2,51 - 3,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50	: 1,76 - 2,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 1,75

TABEL RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,63	Sangat Baik	6
2.	Prosedur	3,76	Sangat Baik	3
3.	Waktu Pelayanan	3,67	Sangat Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3,78	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,78	Sangat Baik	1
6.	Kompetensi Pelaksana	3,73	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,68	Sangat Baik	5
8.	Sarana dan Prasarana	3,67	Sangat Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65	Sangat Baik	9

1.