

PENGADILAN NEGERI BUKITTINGGI

KELAS IB



LAPORAN PELAKSANAAN HASIL SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DESEMBER 2019

LEMBARAN PENGESAHAN

**LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI BUKITTINGGI**

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017
tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap
Penyelenggara Pelayanan Publik**

Disahkan di Bukittinggi
Pada Hari Selasa, 31 Desember 2019

Manager Representative,



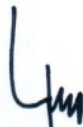
SUPRIYATNA RAHMAT, S.H.
NIP. 19651130 199003 1 005

Ketua Tim Survei,



FITRI YENI, S.H., M.H.
NIP. 19780505 201101 2 005

Ketua Tim Penjaminan Mutu
Pengadilan Negeri Bukittinggi,



HAPSORO RESTU WIDODO, S.H.
NIP. 19650403 198903 1 005

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB mengadakan survei ini. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB, yang diambil dengan cara memberikan kuisioner. Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan- perbaikan ke depan agar dapat lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bukittinggi, 31 Desember 2019
Ketua Tim Survei

FITRI YENI, S.H., M.H.
NIP. 197805052011012005

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
BAB II.....	3
METODOLOGI.....	3
A. Metode Penelitian.....	3
B. Populasi Dan Sampel.....	3
C. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis	3
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control.....	4
E. Teknik Analisis Data	4
F. Tahapan pelaksanaan	5
BAB III	7
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	7
A. Profil Responden.....	7
B. Indeks kepuasan masyarakat perindikator	9
C. Indeks Kepuasan Masyarakat	16
D. Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Satuan Kerja pada pengadilan.....	18
BAB IV	19
PENUTUP.....	19
A. Kesimpulan.....	19
B. Rekomendasi.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB melaksanakan survei IKM dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima dan berkeadilan kepada pencari keadilan guna meningkatkan kredibilitas dan transparansi serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Bukittinggi Kelas IB. Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di pengadilan negeri bukitinggi kelas IB

C. Rencana Kerja Pelaksanaan.

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB Nomor W3.U2/197/KP.04.5/XII/2019 tanggal 4 Desember 2019 tentang Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Negeri (PMPN) pada Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB, Tim yang ditunjuk sebagai Tim Survei Kepuasan Pelanggan /Pencari Keadilan, melaksanakan rapat tindak lanjut untuk penyusunan rencana kegiatan survei. Sesuai dengan kesepakatan rapat, maka pengukuran / tindak lanjut survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Bukittinggi ini dilaksanakan pada bulan Desember 2019.

BAB II

METODOLOGI

A. Metode Penelitian

Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

B. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja pengadilan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

C. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas I B.

Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di pengadilan.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Quality Control

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu satu bulan atau data minimal 100 (seraus) responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang dibekali dengan pelatihan (*briefing*).

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Wakil Ketua Pengadilan). Wakil Ketua Pengadilan akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan survei IKM.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data kepuasan masyarakat disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. **Kedua**, mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

Skala indeks kepuasan masyarakat antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka “PUAS” terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB.

F. Tahapan pelaksanaan

Sebelum tim melakukan survei lapangan, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan *tools* untuk survei kepuasan masyarakat ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini:

Tabel 1
Model Alur Penyusunan Survei IKM Menuju Zona Integritas



Tabel 2
Ruang Lingkup Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Ruang lingkup
1	Persyaratan
2	Prosedur
3	Waktu Pelayanan
4	Biaya/ Tarif Pelayanan
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Paksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Maklumat Pelayanan
9	Penanganan Pengaduan
10	Sarana dan Prasarana

Tabel 3
Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Tidak Puas terhadap pelayanan
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Kurang puas terhadap payanan
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Cukup Puas terhadap pelayanan
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Puas terhadap pelayanan

BAB III

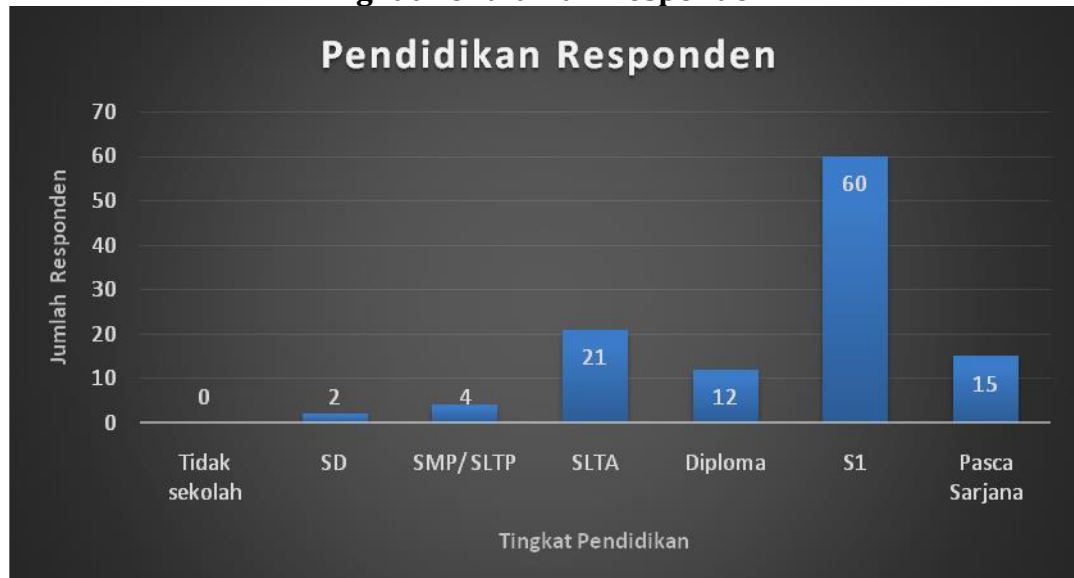
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Profil Responden

3.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas I B mayoritas memiliki latar pendidikan Strata 1/ Sarjana.

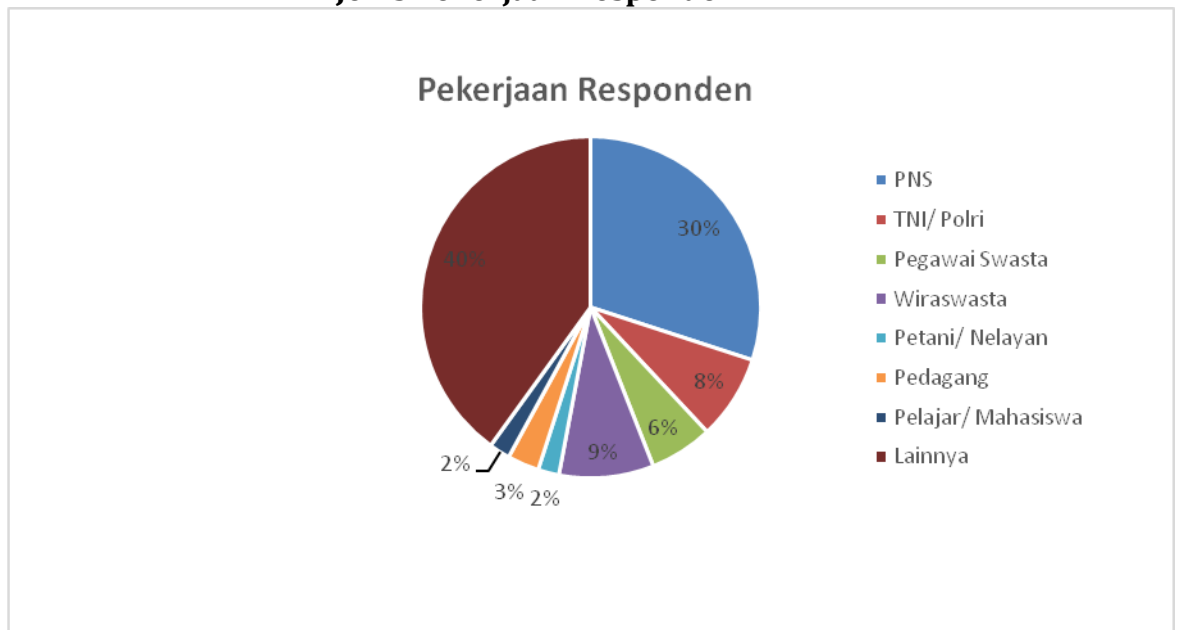
Tabel 4
Tingkat Pendidikan Responden



3.1.2. Pekerjaan Responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar 40 % responden pengguna layanan Satuan Kerja pada pengadilan Negeri Bukittinggi memiliki pekerjaan selain PNS, TNI/ Polri, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Petani/ Nelayan, Pedagang, dan Pelajar/ Mahasiswa.

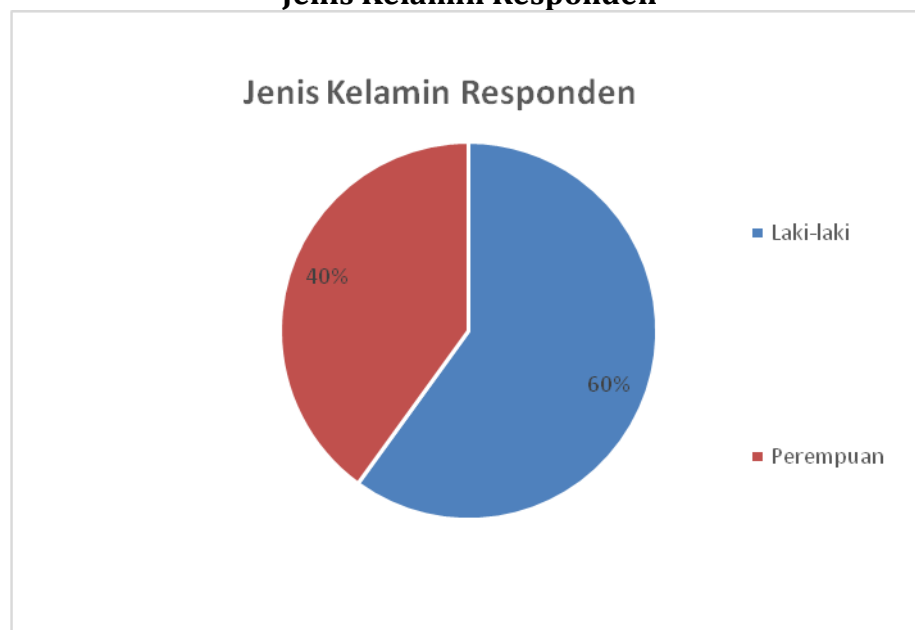
Tabel 5
Jenis Pekerjaan Responden



3.1.3. Jenis Kelamin Responden

Dari data yang terkumpul selama survei, diperoleh data bahwa berdasarkan jenis kelamin, responden paling banyak adalah berjenis kelamin laki-laki sebesar 60 %.

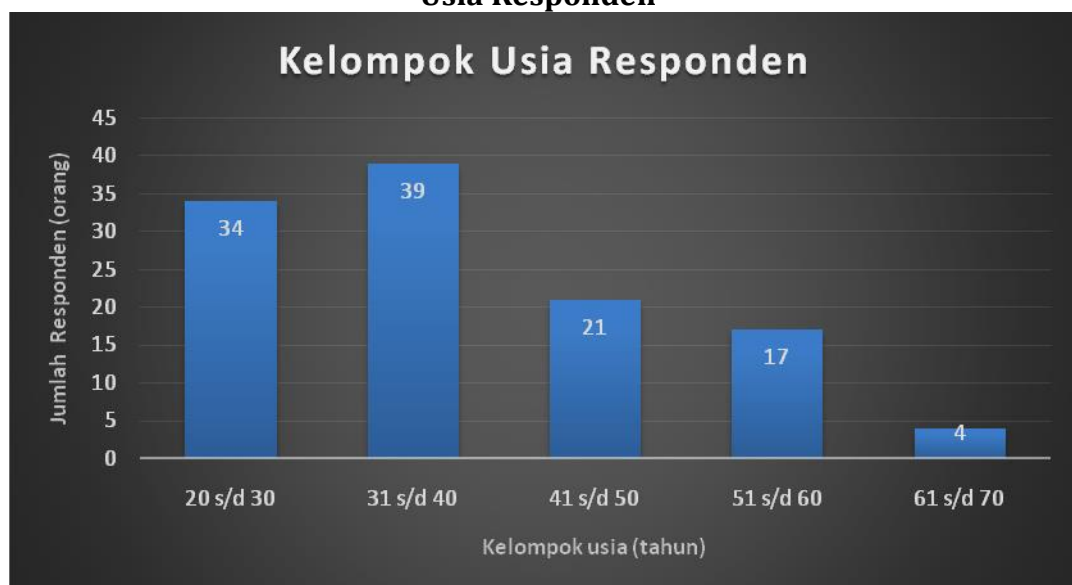
Tabel 6
Jenis Kelamin Responden



3.1.4. Kelompok Usia Responden

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan Satuan Kerja pada Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas I B berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada dalam kelompok usia produktif yaitu pada usia antara 31 tahun s/d 40 tahun. Bagi kelompok usia di atas 50 tahun ke atas, jumlah responden semakin mengecil.

Tabel 7
Usia Responden

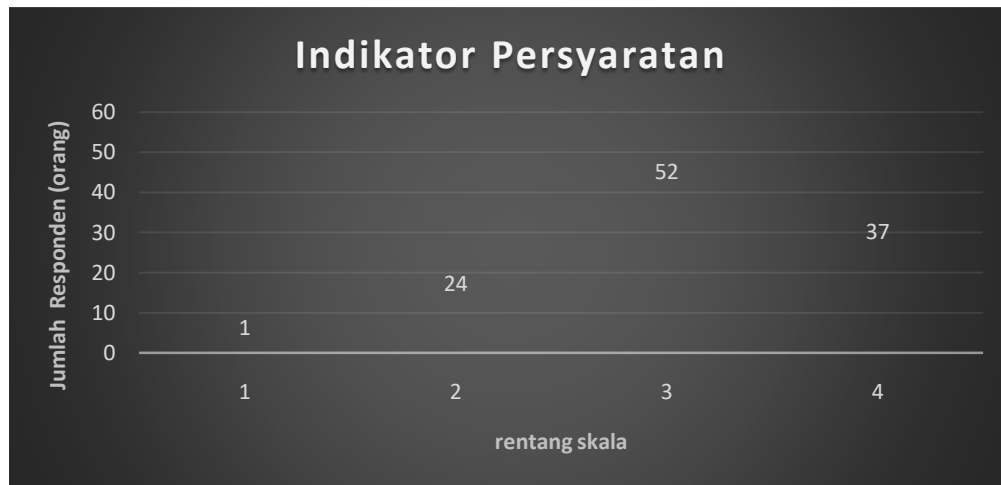


B. Indeks Kepuasan Masyarakat Perindikator

3.2.1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,56 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

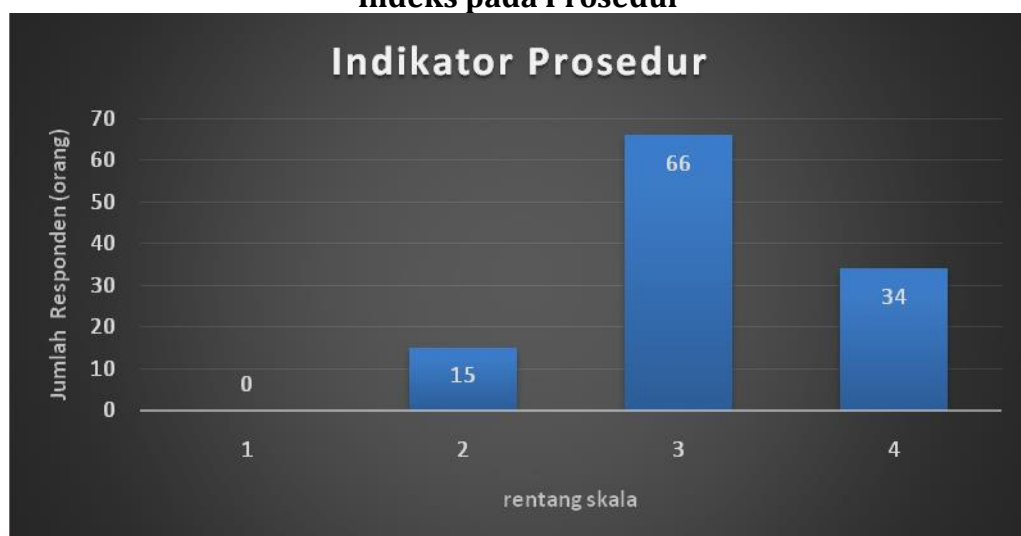
Tabel 8
Indeks pada Indikator Persyaratan



3.2.2. Indikator Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,65 berada pada interval skor 3,26 - 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.

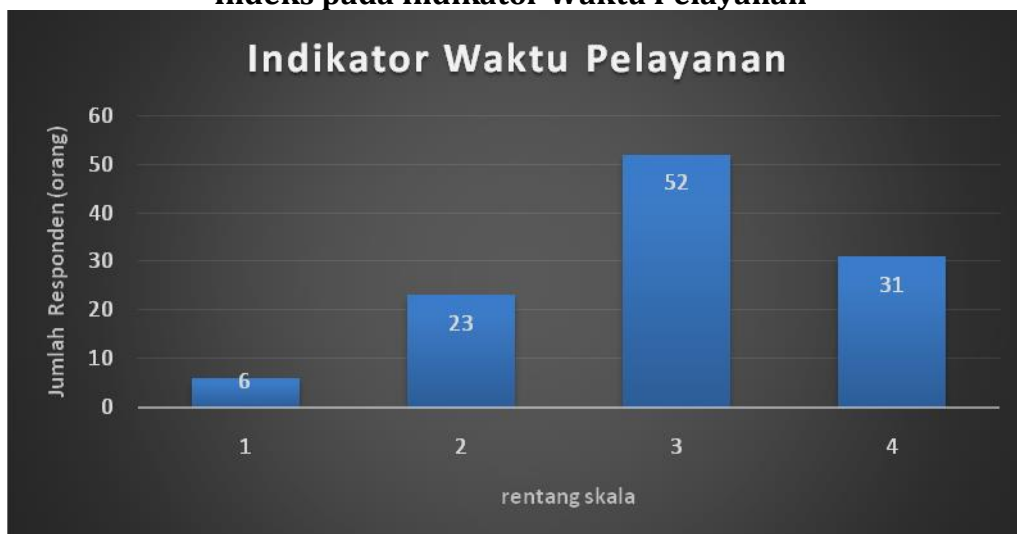
Tabel 9
Indeks pada Prosedur



3.2.3. Indikator Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan oleh pemberi layanan dan harus diluangkan oleh penerima layanan dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan yang ada di Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,41 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 baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Indeks pada Indikator Waktu Pelayanan

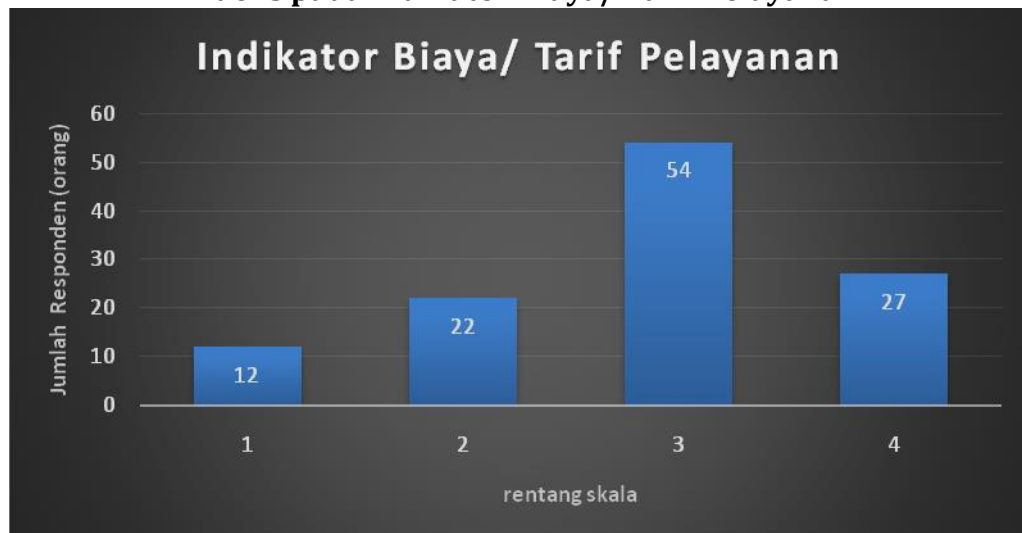


3.2.4. Indikator Biaya/ Tarif Pelayanan

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan untuk setiap pelayanan yang dibebankan kepada penerima layanan yang besarnya telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,26 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 baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

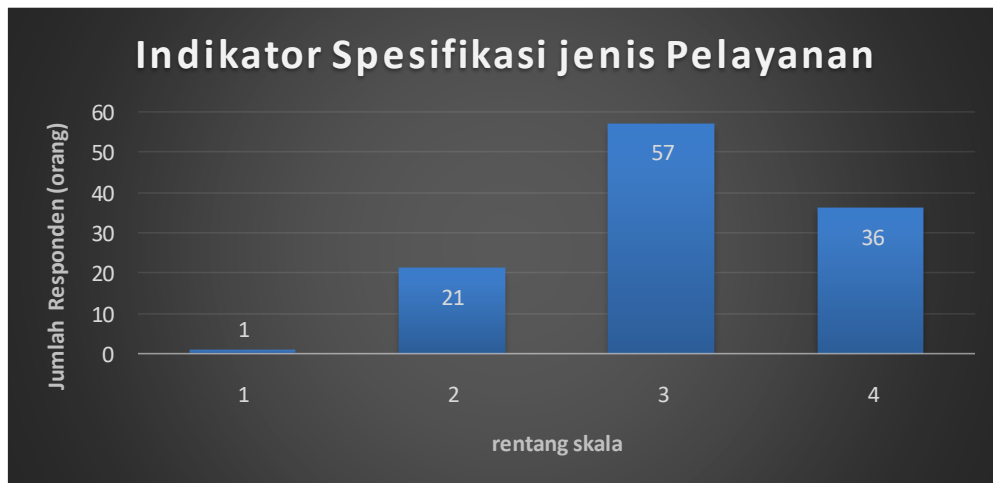
Tabel 11
Indeks pada Indikator Biaya/ Tarif Pelayanan



3.2.5. Indikator 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 3,58 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk/spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk/spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Indeks pada Indikator Spesifikasi Jenis Pelayanan



3.2.6. Indikator Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,74 berada pada interval skor 2,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Indeks pada Indikator Kompetensi Pelaksana



3.2.7. Indikator Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,77 berada pada interval skor 3,26 s/d 100,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut.

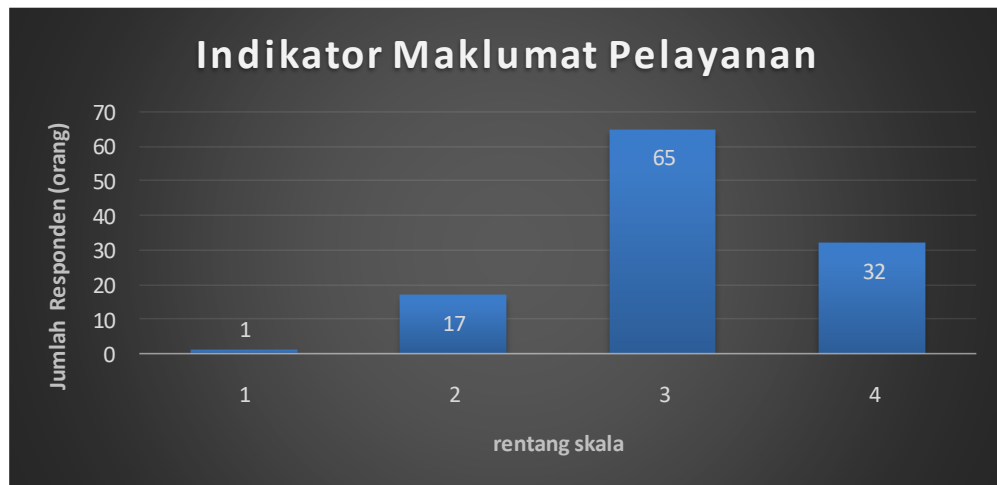
Tabel 16
Indeks pada Indikator Perilaku Pelaksana



3.2.8. Indikator Maklumat Pelayanan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,58 berada pada interval skor 3,26 s/d 100 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut.

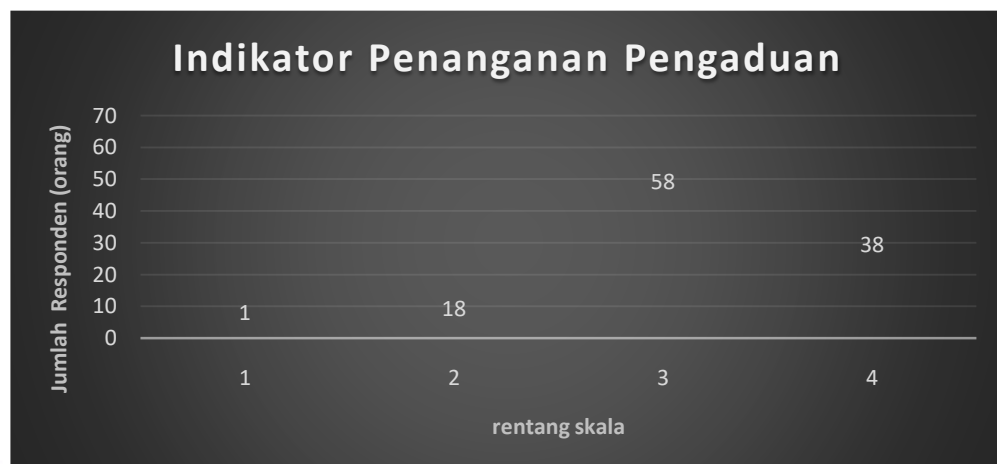
Tabel 17
Indeks pada Indikator Maklumat Pelayanan



3.2.9. Indikator Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,63 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 baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut.

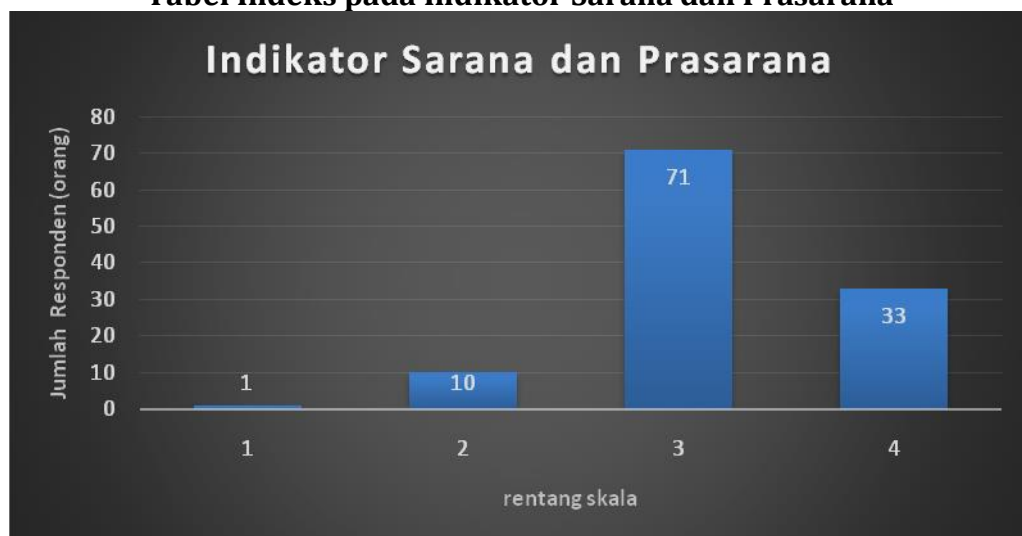
Tabel 18
Indeks pada Indikator Penanganan Pengaduan



3.2.10. Indikator Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah fasilitas dan hal-hal pendukung yang disiapkan oleh pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,66 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 baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 13
Tabel Indeks pada Indikator Sarana dan Prasarana



B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari indeks 10 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas I B sebesar 3,58.

Tabel 19
Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Bukittinggi



Indeks sebesar 3,58 tersebut jika dikonversikan dalam tabel di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi Kepuasan masyarakat **PUAS TERHADAP PELAYANAN PENGADILAN NEGERI BUKITTINGGI**. Nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada angka 81,26 sampai dengan 100,00.

Tabel 20
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Satuan Kerja Pengadilan Negeri Bukittinggi

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU	KINERJA
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Tidak puas
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Kurang puas
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Cukup puas
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Puas

C. Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Satuan Kerja pada Pengadilan

Selain memberikan output skor Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan, survei yang dilakukan ini juga menjaring masukan dari responden berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan di Satuan Kerja pada pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas I B.

Adapun masukan dari responden adalah sebagai berikut :

Tabel 21
Isian Masukan dan Pandangan Pengguna Layanan
Satuan Kerja pada pengadilan Negeri Bukittinggi

No	Masukan dan pandangan pengguna layanan Satuan Kerja pada pengadilan
1	Menambahkan fasilitas WIFI gratis bagi pengunjung
2	Menyediakan ruangan pengacara
3	Menyediakan air minum untuk ruang tunggu pengunjung
4	Menyediakan fasilitas pojok bermain anak

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB sebesar 89,5 dan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB,

berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Perilaku Pelaksana”.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB, berdasarkan hasil survei ini pelayanan pada ruang lingkup persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah dalam kategori “**Sangat Baik**” tetapi masih harus diperhatikan agar bisa ditingkatkan, supaya bisa lebih baik lagi.

LAMPIRAN