

SURVEY INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT



PENGADILAN NEGERI BANDA ACEH KELAS IA



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. 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 Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh telah melaksanakan survey pertama kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan



Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini merupakan survey pertama yang dilaksanakan pada tahun 2016 di Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh . Pada survey yang pertama tahun 2016 jumlah responden hanya 150 orang dengan anggapan bahwa besaran 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 dari hasil survey.

Dalam Survey pertama tahun 2016, ini diharapkan diperolehnya data konkrit terkait Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh berada pada kategori Baik.

B. TUJUAN dan SASARAN

Survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh 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

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survey ini dilaksanakan pada Minggu pertama sampai ketiga bulan Mei Tahun 2016. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :



No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	2 – 3 Mei 2016
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	9– 16 Mei 2016
3	Pengolahan Data	17 – 18 Mei 2016
4	Penyusunan dan Pelaporan	19 – 20 Mei 2016

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim survey menentukan metode survey, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survey membuat instrument berupa kuisisioner.
3. Menentukan responden
4. Tim survey memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survey.
5. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
6. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survey.
7. Tim survey menganalisa kuisisioner yang sudah terisi.
8. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

E. TARGET CAPAIAN SURVEY

Dalam survey pertama pada tahun 2016 di Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan



menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori B atau kriteria **Kinerja Baik** atau bila dikonversikan dengan angka yaitu $> 65,51$ (lebih besar dari 81,25).



BAB II

METODE SURVEY

A. JENIS DATA

Data utama dalam survey 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 statistic 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 angka 1 hingga 4.

Populasi dalam survey adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh , terdiri dari:

1. Penggugat
2. Tergugat
3. Saksi
4. Jaksa Penuntut Umum
5. Terdakwa



6. Penasehat Hukum
7. Polisi, Lembaga Pemasyarakatan
8. Pengunjung, Pengguna Pengadilan/Wartawan

Populasi di Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 30 orang pengunjung, sehingga dalam seminggu hari kerja sekitar 150 orang. Populasi pengunjung di Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh umumnya homogen, sehingga populasi satu Minggu dan populasi selama satu bulan adalah sejenis. Tim survey tidak mungkin mengambil semua populasi untuk satu bulan, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survey menggunakan sampel sebanyak 150 responden atau 25 % dari angka rata-rata populasi selama satu bulan. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 150 orang responden yg diambil dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah Pengunjung rata-rata perhari adalah 30 orang.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 30 orang x 5 hari kerja = 150 orang,
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 150 orang = 600 orang
4. Jumlah Responden adalah 25 % x 600 orang = 150 orang



C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan 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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Berdasarkan 9 ruang lingkup survey di atas, tim pelaksana survey di Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden sebagai berikut:



1. Kebersihan Dan Kenyamanan

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

2. Kemudahan Informasi

Kemudahan Informasi adalah memberikan kemudahan Informasi baik secara online maupun secara personal.

3. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan Pelayanan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh pengguna Pengadilan Negeri.

4. Sarana Prasarana

Sarana Prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan seluruh aktifitas kerja baik dari kelengkapan hingga sampai perawatan sarana prasarana yang ada.

5. Pelayanan dalam pendaftaran gugatan, Permohonan dan Informasi

Pelayanan dalam pendaftaran gugatan, Permohonan dan Informasi adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dalam pendaftaran awal.

6. Prosedur Pelayanan

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

7. Waktu pelayanan



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

8. Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

9. Kemampuan Petugas Pelayanan

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

10. Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku Petugas Pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

11. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

12. Penanganan Pengaduan

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



13. Keberadaan Gedung

Keberadaan Gedung adalah Lokasi keberadaan keseluruhan Gedung pengadilan.

14. Ketepatan waktu Sidang

Ketepatan waktu sidang adalah pelayanan dimana petugas melakukan kegiatan persidangan secara tepat waktu sesuai dengan penetapan waktu sidang yang sudah ditentukan.

15. Kemudahan mendapatkan Petikan Putusan

Kemudahan mendapatkan Petikan Putusan adalah pelayanan petugas memberikan salinan putusan kepada para pihak yang berhak mendapatkannya.

16. Kemudahan informasi biaya perkara

Kemudahan informasi biaya perkara adalah jenis pelayanan yang mempermudah pengguna pengadilan mengetahui biaya-biaya perkara yang sudah ditentukan.

17. Profesionalitas

Profesionalitas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman menangani perkara.

18. Pelayanan SIPP

Pelayanan SIPP adalah sistem pelayanan yang diberikan dan diterima untuk mempermudah penelusuran perkara berbasis secara online.



D. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistic descriptif.

Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

KATEGORISASI PELAYANAN

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	1,00 - 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	A	Sangat Baik

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai tertinggi – Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu:

$$\frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

NILAI INTERVAL KONVERSI

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100	A	Sangat Baik



Nilai interval di atas diperoleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam prosentase

$$= \frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}} \times 100 \% = \frac{1}{4} \times 100 \% = 25 \%$$

2. Untuk skor maksimum dalam prosentase

$$= \frac{\text{skor maksimum}}{\text{skor minimum}} \times 100 \% = \frac{4}{1} \times 100 \% = 100 \%$$

3. Untuk Interval dalam prosentase = Skor maksimum – skor minimum = 100 % - 25 % = 75 %

4. Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase

$$= \frac{\text{interval}}{\text{jenjang}} = \frac{75 \%}{4} = 18,75 \%$$

NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.



3. Nilai tertimbang diperoleh dengan cara seluruh nilai rata-rata per unsur dijumlahkan dan dikalikan dengan konstanta 0,071.
4. Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan Angka 25.



BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Usia Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	74	49,30
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	45	30,00
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	22	14,70
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	9	6,00
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berusia 18 tahun sampai dengan 28 tahun dengan jumlah 74 orang dari total 150 reponden (49,00%).

B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki - Laki	82	54,60
2	Perempuan	68	45,30
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah



Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 82 orang dari total 150 orang (54,60 %).

C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP/ SLTP	1	0,6
4	SLTA	73	48,70
5	Diploma	8	5,30
6	Sarjana	61	40,70
7	Pasca Sarjana	7	4,70
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 73 orang dari total responden 150 orang (48,70%).

D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	12	8,00
2	TNI / POLRI	8	5,30
3	Pegawai Swasta	13	8,70
4	Wiraswasta	40	26,70
5	Petani / Nelayan/ Pedagang	-	0
6	Mahasiswa	38	25,30
7	Advokat	17	11,30



8	Ibu rumah tangga	12	8,00
9	Jaksa	3	2,00
10	Buruh	-	0
11	BUMD (Bank)	7	4,70
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Wiraswasta yang berjumlah 40 orang dari total responden 150 orang (26,70 %).

Dilihat dari profil responden yang dipilih untuk mengisi quisioner umumnya (49,00 %) berusia antara 18 hingga 28 tahun. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 18 hingga 28 tahun adalah mulai mapan tingkat emosi dan pemikiran yang progresif, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi quisioner dapat dikatakan akan obyektif. Apalagi bila dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pendidikan responden umumnya (48,70,20 %) berpendidikan SLTA, walaupun sebaran tingkat pendidikan responden cukup merata, mulai dari yang berpendidikan Sekolah Menengah Pertama (SLTP) hingga Pascasarjana. Tingkat pendidikan responden ini juga akan ikut berpengaruh dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan. Dilhat dari pekerjaan responden, sebagian besar bekerja sebagai Wiraswasta dan mahasiswa, artinya responden dalam kategori ini adalah orang-orang yang mengerti dan memahami objek yang akan ditanyakan dan memberikan penilaian yang seobyektif mungkin.



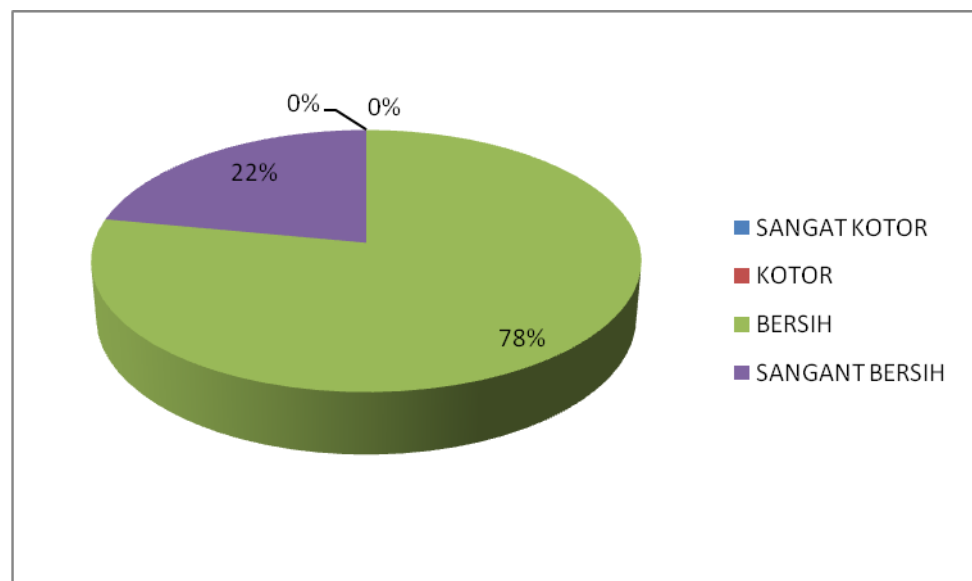
BAB IV

HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh tersaji dalam data berikut ini:

A. Kebersihan dan Kenyamanan

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



Berdasarkan hasil kuisisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 78% masyarakat menyatakan kebersihan dan kenyamanan di



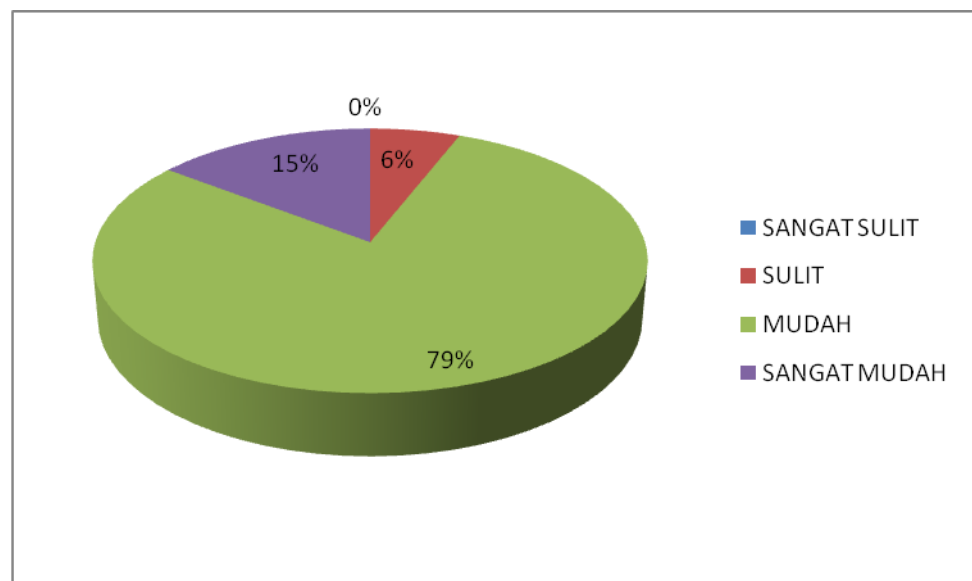
Pengadilan Negeri Kelas 1 A Banda Aceh adalah bersih, sementara yang menyatakan sangat bersih adalah 22%.

Untuk itu kebersihan dan kenyamanan di Pengadilan Negeri Kelas 1 Banda Aceh tidak saja tergantung kepada petugas yang telah ditunjuk oleh Pengadilan Negeri Banda Aceh akan tetapi juga tergantung kepada seluruh warga Pengadilan serta para pengunjung.

Untuk itu kebersihan dan kenyamanan di Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh tidak saja tergantung kepada petugas cleaning service akan tetapi juga tergantung kepada seluruh warga Pengadilan.

B. Kemudahan Informasi

Hasil analisis pada ruang lingkup Kemudahan Informasi secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:





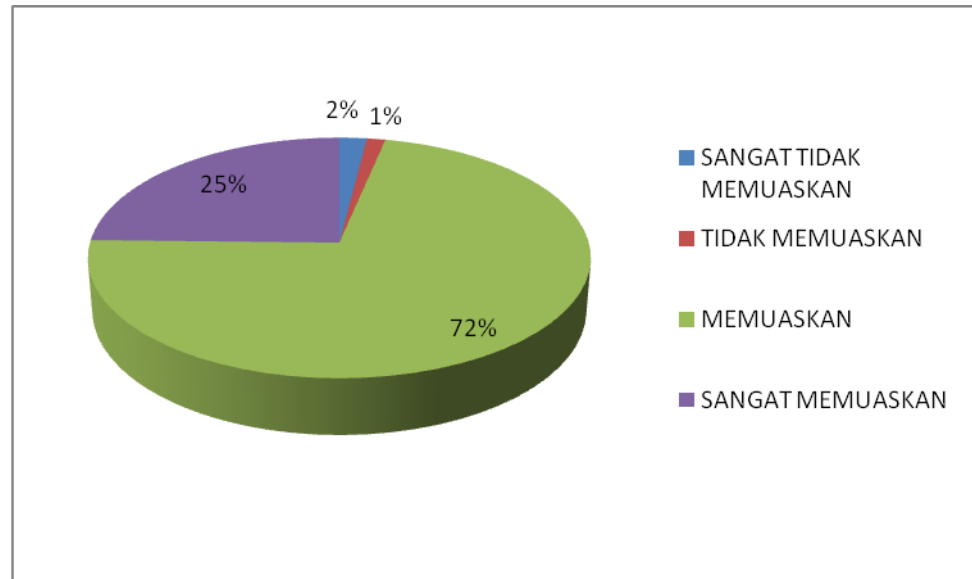
Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 79% masyarakat menyatakan kemudahan informasi di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah mudah, sementara yang menyatakan sangat mudah adalah 15%.

Pengadilan Negeri Kelas 1 A telah menyiapkan sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain terdapat petugas di meja informasi, juga terdapat layar monitor yang terhubung dengan jaringan internet yang dapat dilihat atau dibuka oleh umum mengenai jadwal sidang. Selain itu juga banyak papan-papan informasi yang terpasang di dinding, baik untuk menunjuk arah, ruang sidang, area merokok, Mushola dan tatacara berperkara, tabel tentang biaya perkara perdata, hingga sejumlah maklumat/janji pengadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengadilan Negeri **Banda Aceh** juga telah memiliki Humas yang bertugas menyampaikan informasi kepada masyarakat berkenaan dengan aktivitas pengadilan.

C. Kepuasan pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kepuasan Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut:



Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 72% masyarakat menyatakan Kepuasan pelayanan di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah memuaskan, sementara yang menyatakan sangat memuaskan adalah 25%. Meskipun demikian, seluruh warga Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada publik. Terhadap seluruh pegawai Pengadilan telah diperintahkan untuk membiasakan diri melakukan 3 S (senyum, sapa dan salam) baik kepada sesama pegawai maupun terhadap masyarakat, hal ini dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

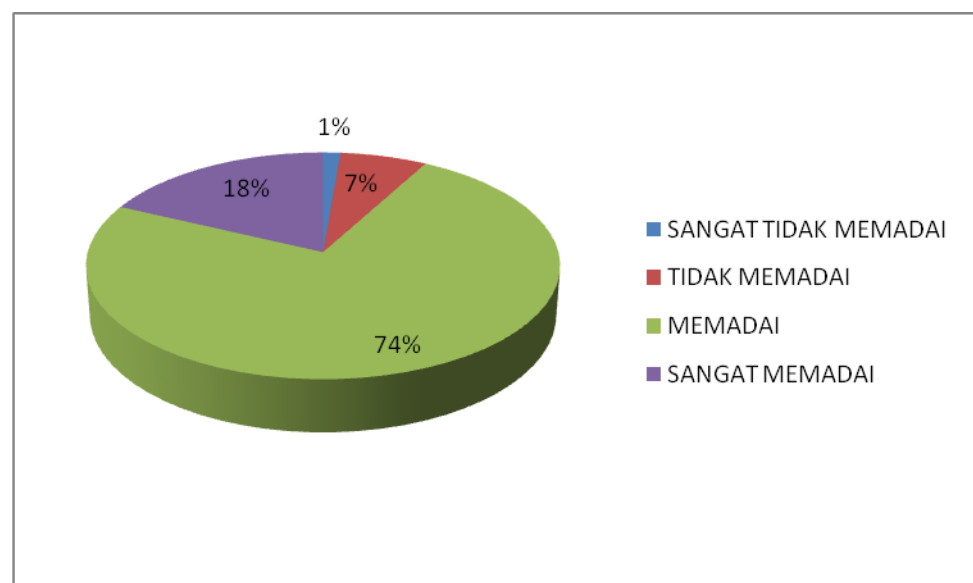
Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, panduan setiap unit kerja adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah



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 Kelas 1A Banda Aceh tidak boleh melanggar atau bertentangan dengan SOP yang telah dibuat.

D. Sarana Prasarana

Hasil analisis pada ruang lingkup Sarana Prasarana secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Berdasarkan hasil kuisisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 74% masyarakat menyatakan Sarana Prasarana di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah memadai, sementara yang menyatakan sangat memadai adalah 18%. Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh sebenarnya telah memiliki sejumlah sarana dan prasarana yang



cukup memadai, yang dapat dipakai atau digunakan oleh masyarakat. Terdapat Mushola, Area untuk merokok dan Kamar Kecil yang cukup bersih. Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh juga telah menaruh tempat sampah di berbagai tempat sekitar pengadilan agar pengunjung ikut bersama menjaga kebersihan dengan membuang sampah tidak pada tempatnya. Untuk memperindah dan mempercantik gedung pengadilan, unsur tanaman juga telah ditata baik yang dalam taman maupun di pot-pot bunga yang tersebar di lantai 1 dan lantai 2.

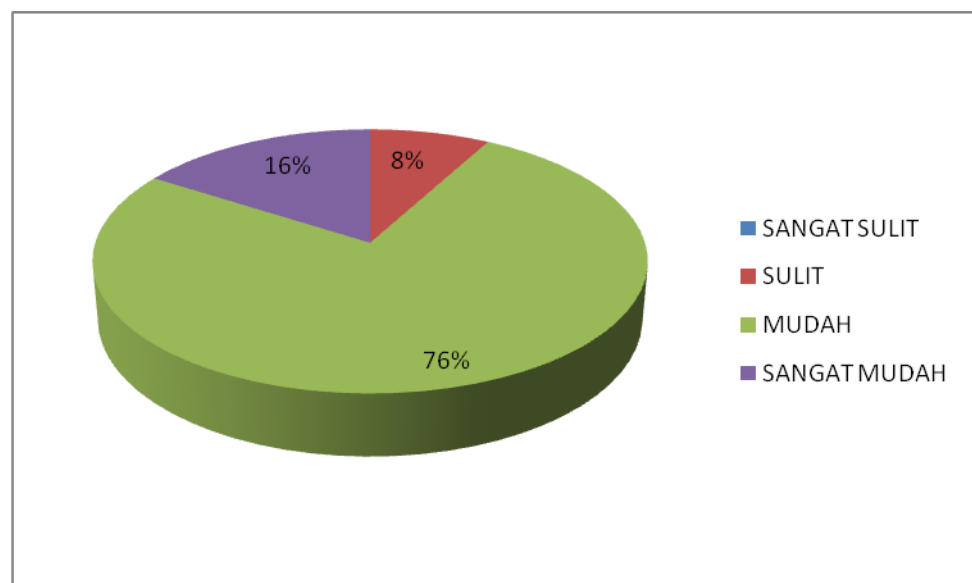
Meskipun demikian masih terdapat responden yang menjawab sarana dan prasarana tidak memadai bahkan terdapat responden menjawab sangat tidak memadai. Hal ini menurut tim survey sangatlah manusiawi dan lumrah karena sudah menjadi sifat dasar dari manusia untuk selalu tidak puas dan menghendaki yang lebih. Mengenai jawaban responden tersebut kemungkinan disebabkan karena sempit atau kurangnya area parkir untuk kendaraan roda empat, sehingga bila diwaktu jam padat banyak pengunjung yang memarkir kendaraannya di luar kompleks gedung Pengadilan. Acapkali juga pengunjung menunggu di tempat yang tidak seharusnya, misalnya di anak tangga atau di teras pengadilan. Kondisi ini dapat saja terjadi apabila jumlah pengunjung sangat banyak sehingga melebihi kapasitas sarana dan prasarana yang ada. Begitu juga dalam penggunaan kamar kecil, kadangkala pengunjung menggunakan kamar kecil secara sembrono dan belum menerapkan



perilaku yang bersih, padahal air bersih telah disiapkan dengan cukup.

E. Prosedur Pendaftaran Gugatan dan Permohonan

Hasil analisis data tentang pelayanan dalam pengajuan pendaftaran gugatan, permohonan dan informasi secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



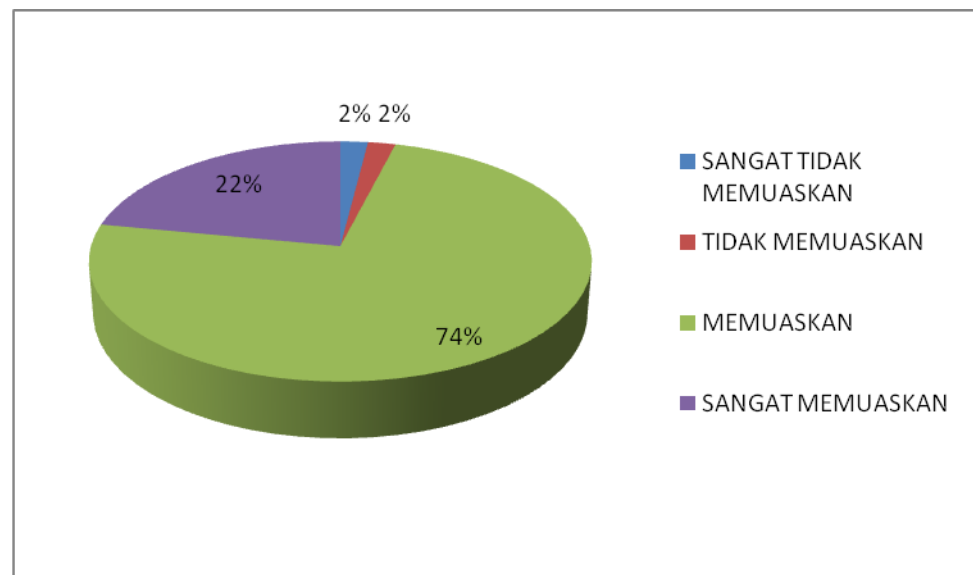
Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 76% masyarakat menyatakan Prosedur Pendaftaran Gugatan dan Permohonan di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah mudah, sementara yang menyatakan sangat mudah adalah 16%. Hal ini menurut tim survey tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas dan juga kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh pemohon. Telah ada papan pemberitahuan dengan jelas mengenai syarat-syarat yang diperlukan beserta alur-alur untuk mengajukan



permohonan sampai dengan biaya yang diperlukan, sehingga pemohon menjadi mengerti. Responden yang menjawab sulit atau sangat sulit, banyak faktor penyebabnya. Kemungkinan pada waktu mengajukan permohonan, syarat-syarat yang dibawa belum lengkap sehingga petugas yang melayani meminta untuk melengkapi persyaratan tersebut. Kemungkinan lain pemohon tidak membaca papan pemberitahuan dan tidak mau bertanya sehingga tidak tahu sama sekali tempat dan syarat melakukan permohonan, hal ini terjadi bila si pemohon baru pertamakali datang ke Pengadilan Negeri **Banda Aceh**.

F. Prosedur Pelayanan

Hasil analisis data mengenai prosedur pelayanan, tersaji dalam diagram berikut:



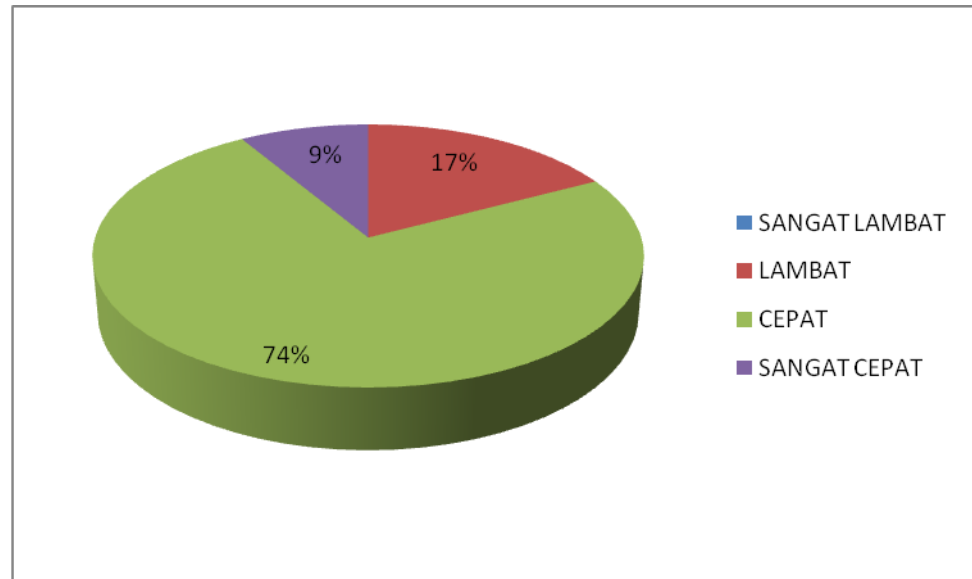


Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 74% masyarakat menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah memuaskan, sementara yang menyatakan sangat memuaskan adalah 22%. Secara umum produk pelayanan yang dihasilkan oleh Pengadilan Negeri Banda Aceh sangatlah banyak dan beragam serta melibatkan banyak unit pelayanan. Bagian Umum, Bagian Hukum, Kepaniteraan (Pidana, Perdata, Tipikor dan PHI), banyak menghasilkan produk pelayanan kepada masyarakat. Masing-masing bagian tersebut memiliki staf yang bertanggungjawab untuk melayani masyarakat dan sejumlah tata laksana kerja serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditaati dan menjadi acuan bersama. Masyarakat kadangkala tidak memahami atau tidak mau mengerti SOP yang telah ada, dan menganggapnya sebagai penghambat atau dimaksudkan untuk mempersulit.

Standar Operasional Prosedur (SOP) di masing-masing unit kerja adalah satu keniscayaan dan keharusan. Bila SOP ini tidak ada maka kekacauan dan ketidakjelasan kerja yang akan terjadi dan pada akhirnya juga akan merugikan masyarakat sendiri.

G. Waktu Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram dan berikut ini:



Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 74% masyarakat menyatakan waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah cepat, sementara yang menyatakan sangat cepat adalah 9%. Mengenai unsur waktu pelayanan ini tidak tergalil lebih dalam oleh tim survey, dalam arti waktu pelayanan yang manakah yang dimaksud. Sebagaimana diterangkan di muka, jenis pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Banda Aceh sangat banyak dan beragam, bahkan termasuk Putusan Hakim juga merupakan hasil pelayanan dari pengadilan.

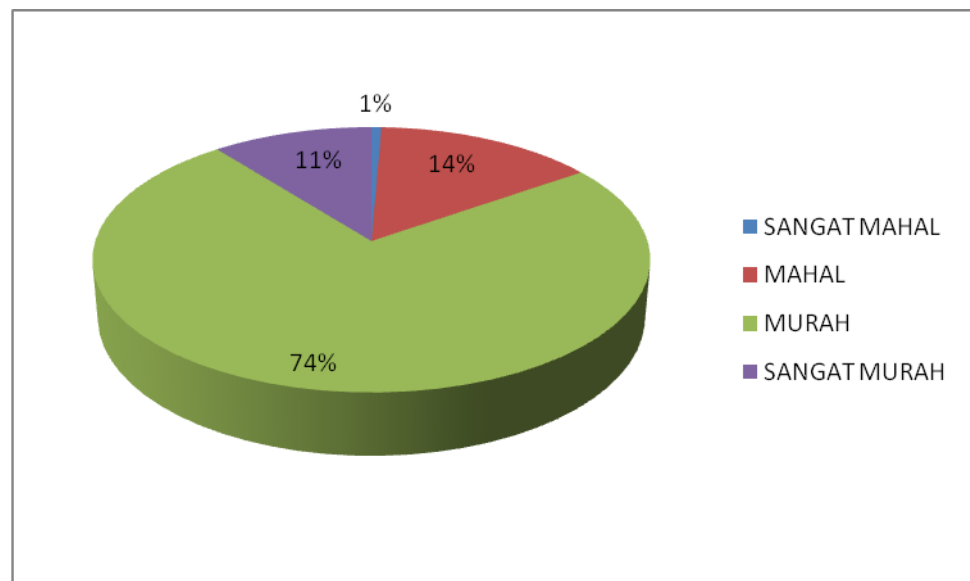
Dalam memeriksa perkara baik Pidana, Perdata, Tipikor maupun PHI, Hakim terikat dengan sejumlah ketentuan Hukum Acara dan prosedur yang tidak boleh dilanggar. Sebagai contoh, dalam menyelesaikan sebuah perkara perdata dapat berlangsung berbulan-bulan karena banyak sekali tahapan/prosedur yang harus dilalui dan tidak boleh di *By pass*. Untunglah saat ini telah ada Perma No. 2



Tahun 2015 yang pada hakekatnya mempersingkat waktu pemeriksaan perkara perdata tertentu, sehingga para pencari keadilan tidak perlu berlama-lama menunggu hasilnya.

H. Biaya Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

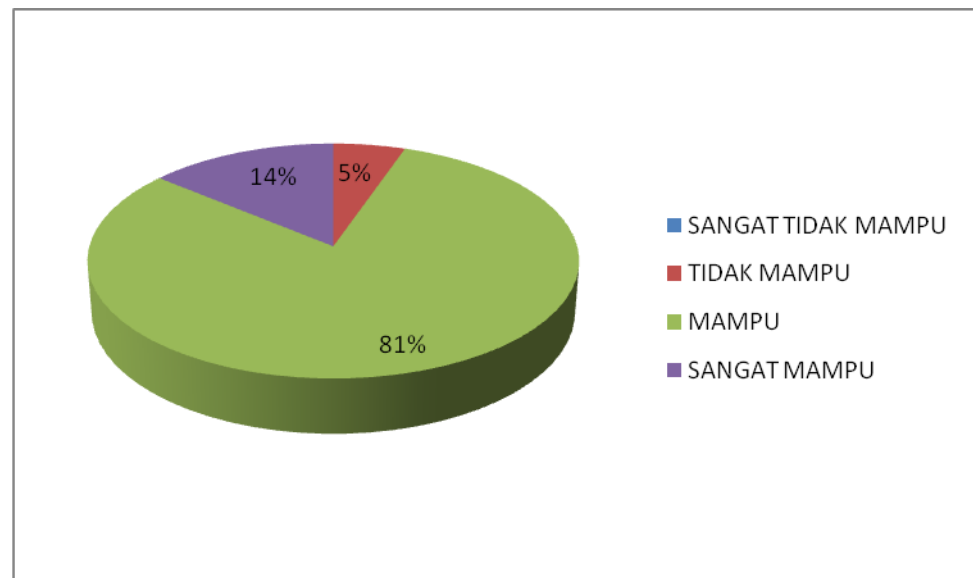


Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 74% masyarakat menyatakan biaya pelayanan di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah murah, sementara yang menyatakan sangat murah adalah 11%. Mengenai pelayanan yang menerapkan pembiayaan kepada masyarakat telah termuat dalam papan pengumuman, baik jenis maupun jumlah biaya yang harus dikeluarkan telah ditetapkan secara resmi, sehingga hal tersebut menjadi pengetahuan bersama.



I. Kemampuan Petugas Pelayanan

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



Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 81% masyarakat menyatakan kemampuan petugas pelayanan di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah mampu, sementara yang menyatakan sangat mampu adalah 14%.

Sumber Daya Manusia di Pengadilan Negeri Banda Aceh, hampir sebagian besar adalah Sarjana Strata 1 (S1), bahkan terdapat beberapa orang yang telah Strata 2 (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 Banda Aceh juga sering kali mengikuti kegiatan pelatihan atau pendidikan berkenaan dengan pekerjaan

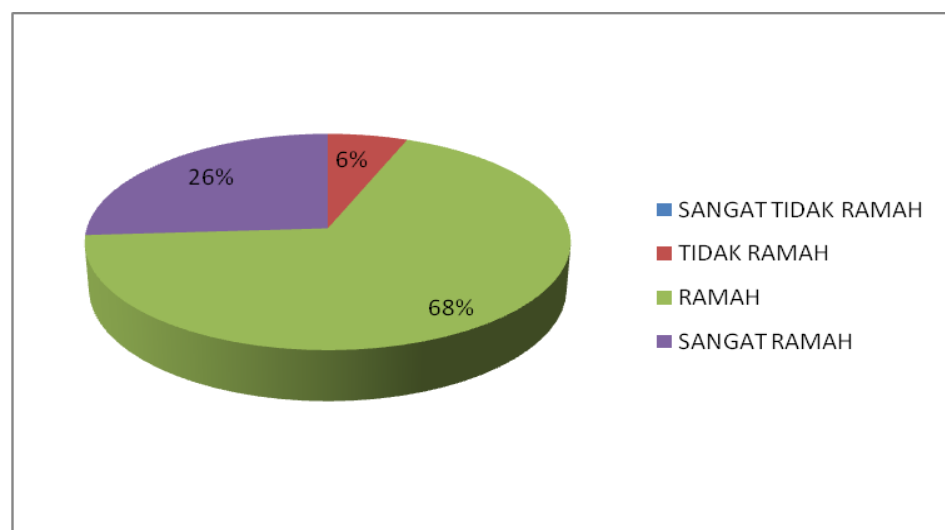


yang dilakukan. Pendidikan yang didapat diharapkan dapat menunjang atau meningkatkan kinerja yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun kesemua itu tidak akan berarti manakala pegawai bagian pelayanan tidak memiliki etos kerja yang baik, tidak disiplin dan tidak berorientasi pelayanan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

Berdasarkan hasil survey, dapat dikatakan bahwa pegawai di Pengadilan Negeri Banda Aceh 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 Banda Aceh untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

J. Perilaku Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Petugas Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



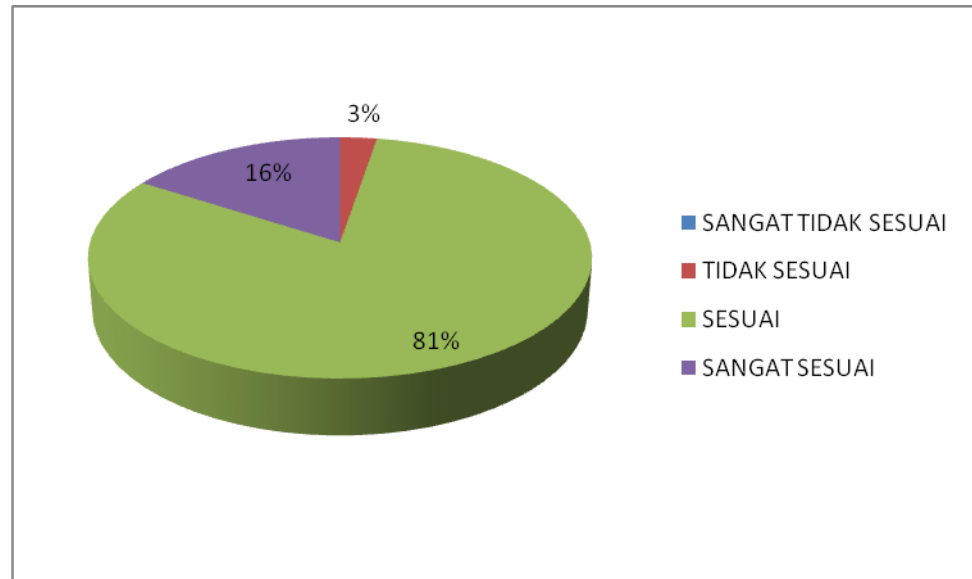


Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 68% masyarakat menyatakan Perilaku Petugas Pelayanan di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah ramah, sementara yang menyatakan sangat ramah adalah 26%.

Setiap pegawai telah diberitahu dan dibiasakan untuk selalu bersikap 3 S (senyum, sapa dan salam) kepada setiap pengunjung di pengadilan dalam setiap kesempatan. Pengunjung di Pengadilan Negeri Banda Aceh berasal dari berbagai golongan dan lapisan masyarakat dan sangat beragam, masing-masing memiliki maksud dan tujuan yang belum tentu sama. Namun Semua pengunjung harus diperlakukan dengan keramahan dan sikap yang sama, tanpa membeda-bedakannya. Masih terdapat responden yang menjawab bahwa sikap petugas pelayanan tidak ramah, bahkan menjawab sikap petugas pelayanan sangat tidak ramah. Tim survey berpendapat bahwa responden yang menjawab bahwa sikap petugas pelayanan tidak ramah mungkin pernah memiliki pengalaman yang buruk atau tidak mengenakkan dengan sikap petugas pelayanan, namun sulit untuk diprediksi di bagian pelayanan yang manakah responden tersebut mengalami pengalaman yang tidak mengenakkan.

K. Maklumat Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup maklumat pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



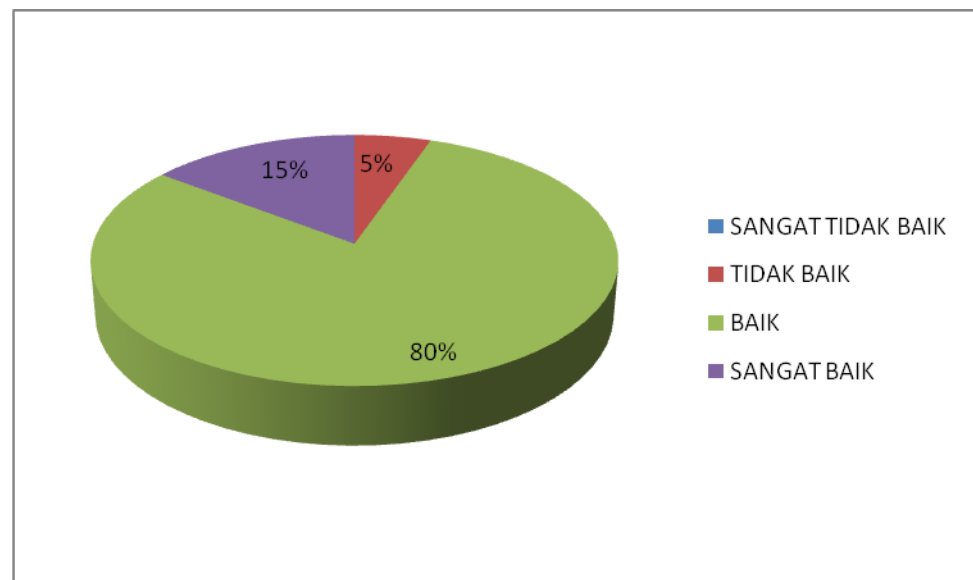
Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 81% masyarakat menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah sesuai, sementara yang menyatakan sangat sesuai adalah 16%. Maklumat di Pengadilan Banda Aceh yang berkenaan dengan pelayanan antara lain mengenai lamanya pengurusan beberapa surat izin (pengeledahan, penyitaan), Surat Penetapan. Pegawai yang bertugas memproses beberapa surat tersebut memang telah diberi instruksi untuk segera memproses manakala persyaratan yang dibutuhkan telah lengkap dan tidak boleh menunda-nunda. Selain itu pimpinan di masing-masing unit pelayanan (Kasubbag Umum dan Panmud) diperintahkan untuk selalu mengawasi dan mengontrol kinerja bawahannya, sehingga maklumat/janji pelayanan yang telah ditetapkan dapat benar-benar terwujud dan bukan hanya slogan kosong belaka. Masih terdapat responden yang menjawab bahwa maklumat/janji pelayanan tidak



sesuai dengan kenyataannya dan menjawab sangat tidak sesuai. Tim survey memaklumi bahwa dalam situasi dan kondisi tertentu kadangkala maklumat/janji pelayanan sulit untuk diwujudkan secara penuh. Situasi dan kondisi yang dimaksud, misalnya bila banyaknya hari libur kerja secara berturut-turut dan hal-hal tidak terduga sebelumnya (listrik mati, komputer rusak, dan sebagainya).

L. Penanganan Pengaduan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



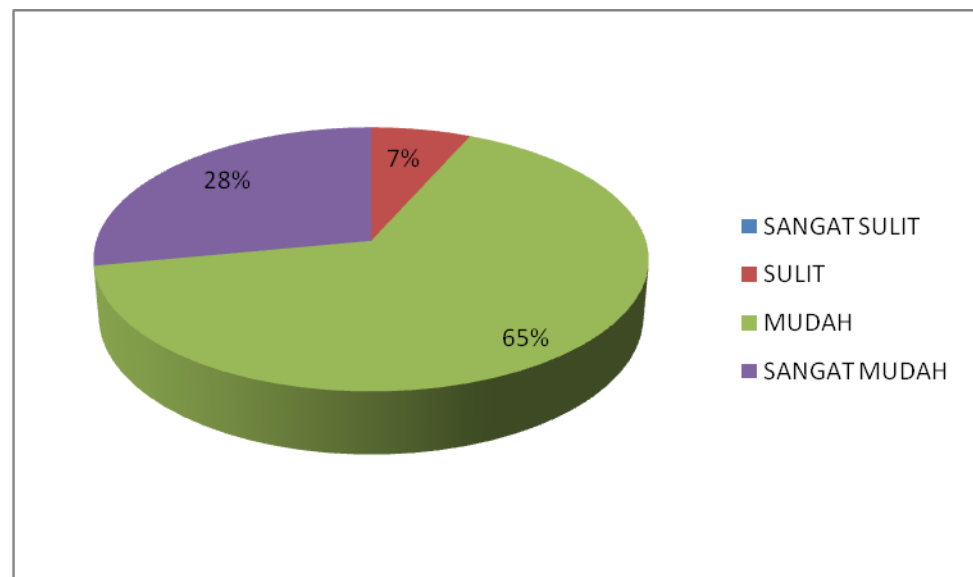
Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 80% masyarakat menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah baik, sementara yang menyatakan sangat baik adalah 15%. Tim survey tidak memiliki data lebih lanjut dari responden penanganan pengaduan yang mana yang



dijawab tidak baik. Di Pengadilan Negeri Banda Aceh sudah lama terdapat Kotak Pengaduan atau Saran yang berada di ruang tunggu lantai 1. Hal ini dimaksudkan agar pengunjung mudah untuk memberikan pengaduan atau sarannya dan selanjutnya dapat ditindaklanjuti.

M. Keberadaan Gedung

Hasil analisis pada ruang lingkup Keberadaan Gedung secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



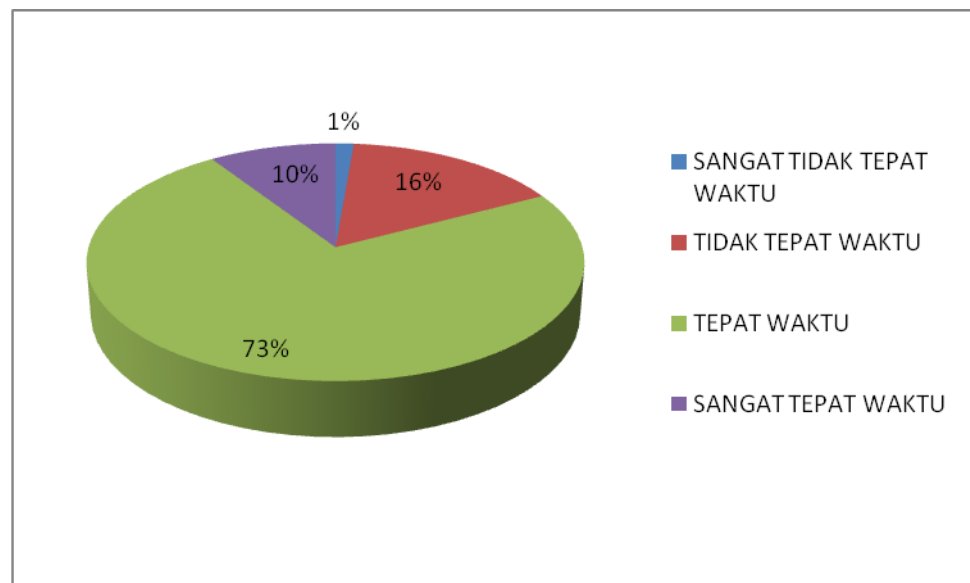
Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 65% masyarakat menyatakan Keberadaan Gedung Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah mudah, sementara yang menyatakan sangat mudah adalah 28%. Keberadaan Gedung Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh mudah dijangkau oleh masyarakat. Apalagi lokasinya berada di sekitar wilayah perkantoran yaitu Kantor Polresta Banda Aceh dan Kejaksaan Negeri Banda Aceh. Selain



menggunakan kendaraan pribadi, masyarakat juga dapat menggunakan angkutan umum yang melintas. Kondisi jalan yang mengarah ke Pengadilan telah teraspal dengan baik dan lebar.

N. Ketepatan waktu Sidang

Hasil analisis pada ruang lingkup Ketepatan waktu sidang secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 73% masyarakat menyatakan Ketepatan waktu sidang di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah tepat waktu, sementara yang menyatakan sangat tepat waktu adalah 10%. Terkecuali dalam Perkara Perdata atau permohonan, sangatlah sulit untuk menentukan jadwal persidangan perkara pidana secara tepat waktu. Hal ini terjadi karena dalam persidangan perkara pidana banyak sekali variabelnya, antara lain kesiapan Penuntut Umum, Penasihat Hukum (bila ada), petugas rumah tahanan, terdakwa yang ditahan,



menunggu kedatangan saksi dan volume kerja Hakim serta Panitera Pengganti yang padat sehingga harus menunggu, dsb.

Biasanya Hakim mengkhususkan waktu sehabis makan siang (pukul 13.00) sampai sore untuk memeriksa perkara pidana. Meskipun demikian, masih tetap sulit memastikan waktu sidang secara tepat waktu karena tidak bisa dihindari terjadinya “tarik menarik” anggota Majelis Hakim dan Panitera Pengganti satu sama lain, Penuntut Umum, saksi dan Penasihat Hukum yang tidak jelas keberadaannya sehingga perlu ditunggu. Bahkan acap kali dalam pemeriksaan perkara tindak pidana korupsi, persidangan berlangsung hingga menjelang magrib (pukul 18.00), dalam kondisi tertentu diteruskan hingga malam hari.

Dalam pemeriksaan perkara pidana, Hakim tidak boleh serampangan menentukan penundaan persidangan karena berkaitan dengan status penahanan Terdakwa yang dibatasi oleh peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, Hakim akan lebih fleksibel menentukan waktu sidang dan dapat memerintahkan Penuntut Umum, Terdakwa dan Penasihat Hukumnya untuk bersidang di pagi hari apabila Terdakwa tidak dalam status tahanan.

Jadwal persidangan yang dapat dibuat secara tepat waktu adalah dalam hal pemeriksaan perkara pelanggaran lalu lintas (Tilang) yang telah ditentukan di Hari Jumat dan dimulai dari pukul 09.00 pagi hingga selesai, responden yang menghadiri sidang tilang ini yang

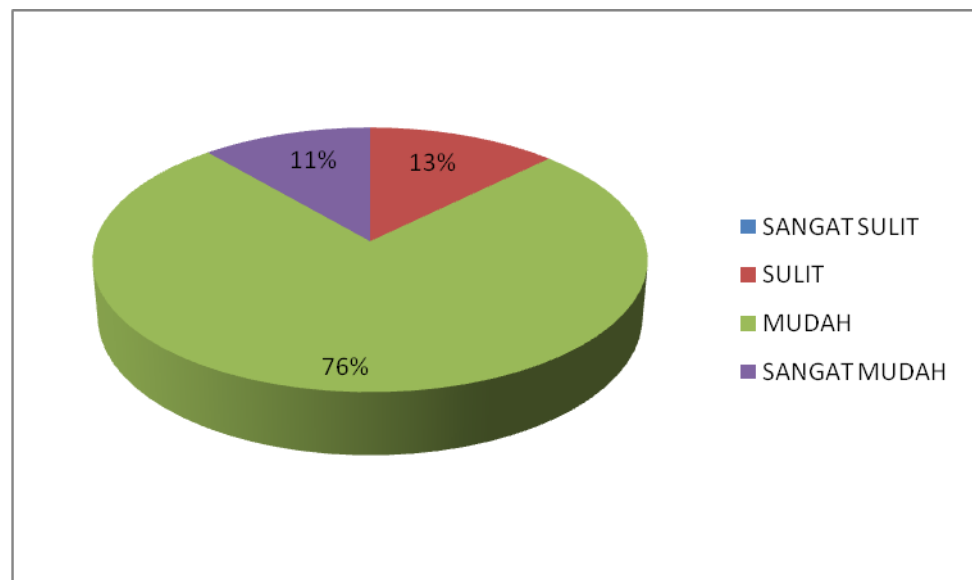


berkemungkinan menjawab bahwa waktu sidang tepat waktu atau sangat tepat waktu.

Sedangkan mengenai ruang sidang, di Pengadilan Negeri **Banda Aceh** dengan 3 (tiga) ruang sidang ditambah dengan ruang sidang khusus anak sebenarnya kurang memadai.

O. Kemudahan Mendapat Petikan Putusan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kemudahan Mendapat Petikan Putusan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 76% masyarakat menyatakan Kemudahan Mendapat Petikan Putusan di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah mudah, sementara yang menyatakan sangat mudah adalah 11%. Pimpinan di Pengadilan Negeri Banda Aceh telah menginstruksikan agar para Panitera Pengganti dan Panmud segera di hari Putusan Hakim dibacakan atau setidaknya-tidaknya besok harinya untuk membuat dan

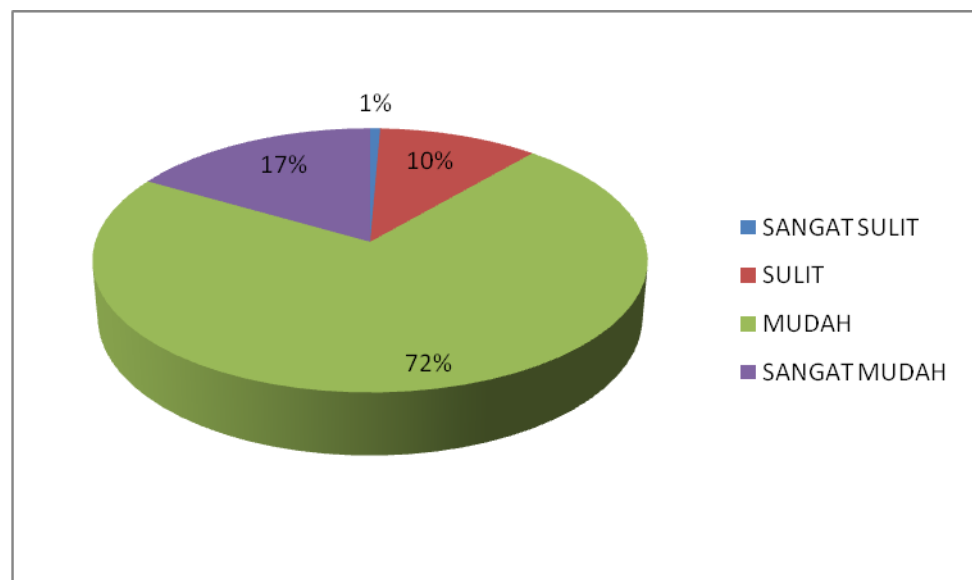


memberikan salinan/petikan putusan kepada para pihak yang berkepentingan.

Meskipun demikian, masih terdapat responden yang menjawab sulit untuk mendapatkan salinan/petikan putusan. Hal ini dapat terjadi bila di hari yang bersamaan, seorang Panitera Pengganti memegang lebih dari satu perkara, sehingga tidak bisa segera membuat dan memberikan salinan/petikan putusan karena sedang bertugas sebagai Panitera Pengganti di perkara selanjutnya atau bila perkara tersebut diputus sudah mendekati waktu berakhirnya jam kantor (sore hari). Dalam hal ini biasanya pihak yang berkepentingan diminta untuk datang keesokan harinya untuk mengambil salinan/petikan putusan.

P. Kemudahan Informasi Biaya Perkara

Hasil analisis pada ruang lingkup kemudahan Informasi Biaya Perkara secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

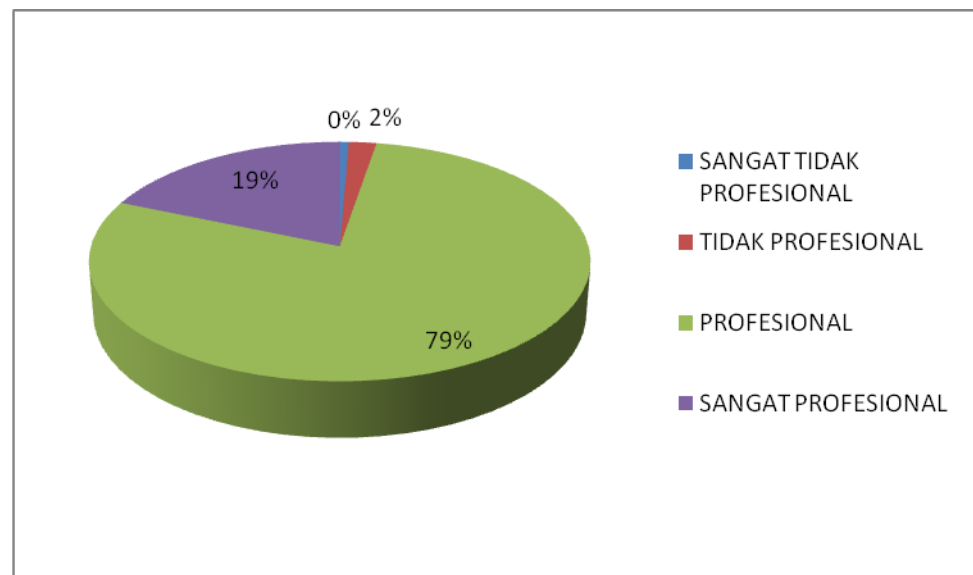




Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 72% masyarakat menyatakan Kemudahan Informasi Biaya Perkara di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah mudah, sementara yang menyatakan sangat mudah adalah 17%. Sebenarnya di Pengadilan Negeri Banda Aceh sudah banyak papan informasi yang memuat tentang biaya pendaftaran setiap jenis perkara perdata khususnya termasuk besarnya biaya pemanggilan untuk para pihak atau saksi serta radius panggilnya. Tidak diketahui lebih lanjut apakah pengunjung peduli untuk membaca atau mengetahui papan informasi tersebut.

Q. Profesionalitas Hakim

Hasil analisis data pada ruang lingkup Profesionalitas Hakim dalam menangani perkarasecara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



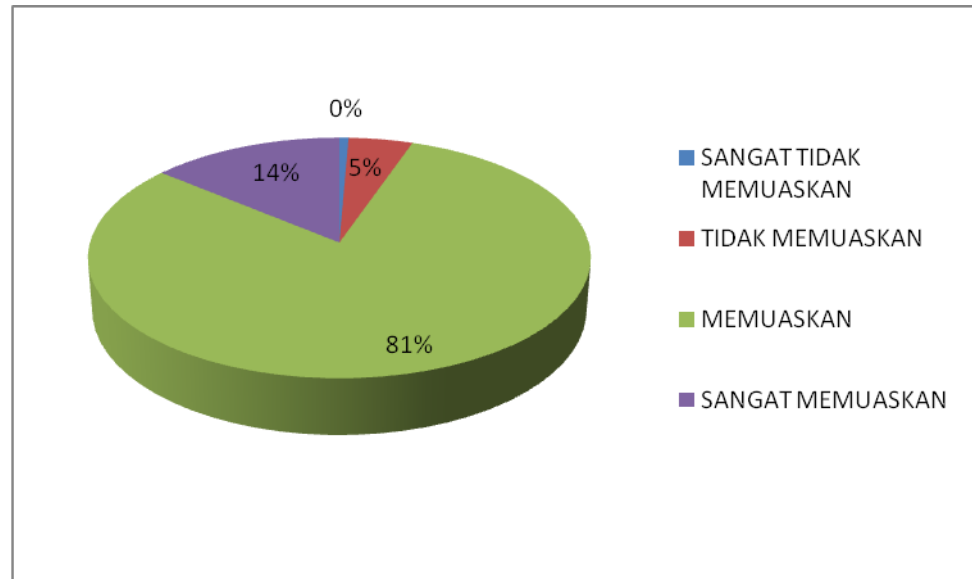


Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 79% masyarakat menyatakan Profesionalitas Hakim di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah profesional, sementara yang menyatakan sangat profesional adalah 19%.

Hal ini mudah untuk difahami karena umumnya Hakim yang bertugas di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah Hakim yang cukup senior, yang telah lebih dari sepuluh tahun menjadi hakim dengan pangkat/golongan minimal IV d. Selain itu hampir sebagian besar hakim telah menempuh pendidikan Strata 2, Para Hakim yang bertugas di Pengadilan Negeri Banda Aceh umumnya pernah memegang jabatan struktural baik sebagai Ketua maupun Wakil Ketua di Pengadilan lain sebelumnya. Dengan latar belakang sebagaimana disebutkan di atas, dapat dikatakan bahwa para Hakim tersebut telah memiliki pengalaman dan memiliki “jam terbang” yang tinggi dalam menangani perkara pidana maupun perdata. Dengan demikian hal ini juga ikut berpengaruh secara signifikan dalam profesionalitas memeriksa perkara.

R. Pelayanan SIPP

Hasil analisis pada ruang lingkup Pelayanan SIPP secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Berdasarkan hasil kuisioner tersebut diatas menunjukkan bahwa 81% masyarakat menyatakan Pelayanan SIPP di Pengadilan Negeri Banda Aceh adalah memuaskan, sementara yang menyatakan sangat memuaskan adalah 14%. SIPP dan Web Pengadilan Negeri Banda Aceh dapat diakses oleh siapapun dan darimanapun sepanjang menggunakan perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan internet. Selain itu SIPP Pengadilan Negeri Banda Aceh selalu di up Date dari waktu ke waktu, sehingga riwayat atau perjalanan pemeriksaan semua perkara (pidana, perdata, tipikor atau PHI) dapat diketahui secara transparan dan terbuka oleh masyarakat.

Keberadaan SIPP dan Web Pengadilan Negeri Banda Aceh, tidak terlepas dari yang bertugas untuk selalu me-maintenance dan dan merawatnya agar selalu berjalan dengan baik dan lancar. Namun sangat disayangkan hingga saat ini tenaga yang bertugas untuk



bagian IT sedang melaksanakan tugas belajar hingga dua tahun kedepan, sehingga untuk dimasa mendatang perlu dipertimbangkan adanya penambahan tenaga IT yang berstatus Pranata Komputer.

BAB V

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

NO URUT	NO PERTANYAAN	JENIS JAWABAN				TOTAL POPULASI	PERSENTASE JAWABAN				TOTAL %
		1	2	3	4		1	2	3	4	
1	1			117	33	150	0	0	78	22	100
2	2		9	119	22	150	0	6	79.33333333	14.66666667	100
3	3	3	2	108	37	150	2	1.333333333	72	24.66666667	100
4	4	2	10	111	27	150	1.33333	6.666666667	74	18	100
5	5		12	114	24	150	0	8	76	16	100
6	6	3	3	111	33	150	2	2	74	22	100
7	7		26	111	13	150	0	17.33333333	74	8.666666667	100
8	8	1	22	111	16	150	0.66667	14.66666667	74	10.66666667	100
9	9		8	121	21	150	0	5.333333333	80.66666667	14	100
10	10		9	102	39	150	0	6	68	26	100
11	11		4	122	24	150	0	2.666666667	81.33333333	16	100
12	12		8	120	22	150	0	5.333333333	80	14.66666667	100
13	13		10	98	42	150	0	6.666666667	65.33333333	28	100
14	14	2	24	110	14	150	1.33333	16	73.33333333	9.333333333	100
15	15		19	114	17	150	0	12.66666667	76	11.33333333	100
16	16	1	16	108	25	150	0.66667	10.66666667	72	16.66666667	100
17	17	1	3	118	28	150	0.66667	2	78.66666667	18.66666667	100
18	18	1	7	121	21	150	0.66667	4.666666667	80.66666667	14	100
JUMLAH		14	192	2036	458		9.33333	128	1357.333333	305.3333333	1800
							0.51852	7.111111111	75.40740741	16.96296296	100



BAB VI

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil kuisisioner masyarakat diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Banda Aceh secara keseluruhan adalah **75.407** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori B** dengan mutu kinerja **BAIK**;
2. Bahwa unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian Pengadilan Negeri Banda Aceh harus lebih meningkatkan dari hasil survei yang telah dilakukan;

B. Rekomendasi

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Banda Aceh perlu ditingkatkan kinerjanya, agar hasil dikemudian hari lebih baik yang sekarang.
2. Hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Banda Aceh, 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;



3. Survey kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Kelas 1A Banda Aceh .

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, termasuk pengaduan dan jangka waktu yang diperlukan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik;
3. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Banda Aceh lebih ditingkatkan sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan;
4. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan ditingkatkan lagi.