

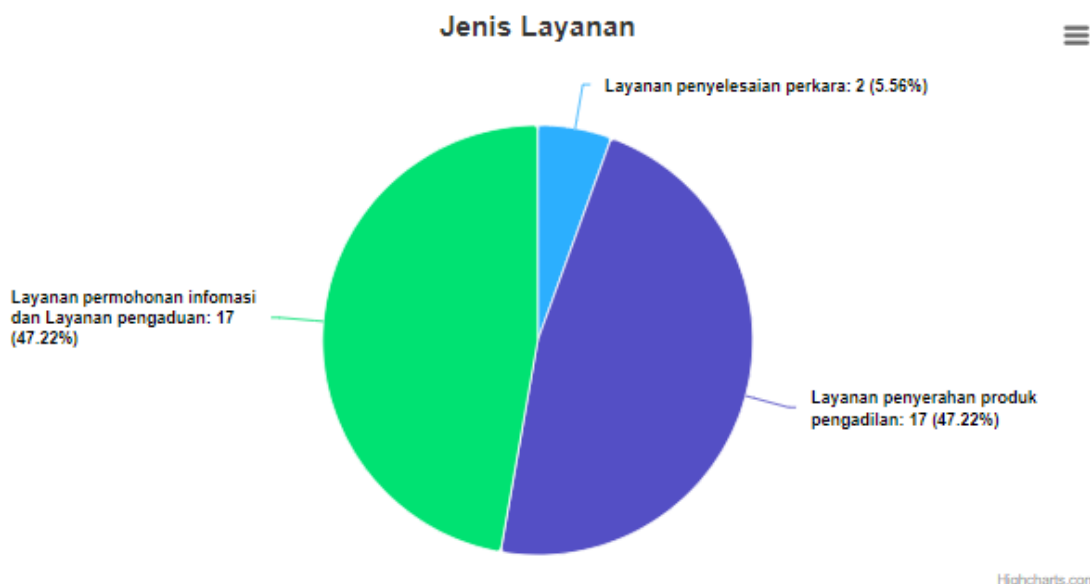
BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

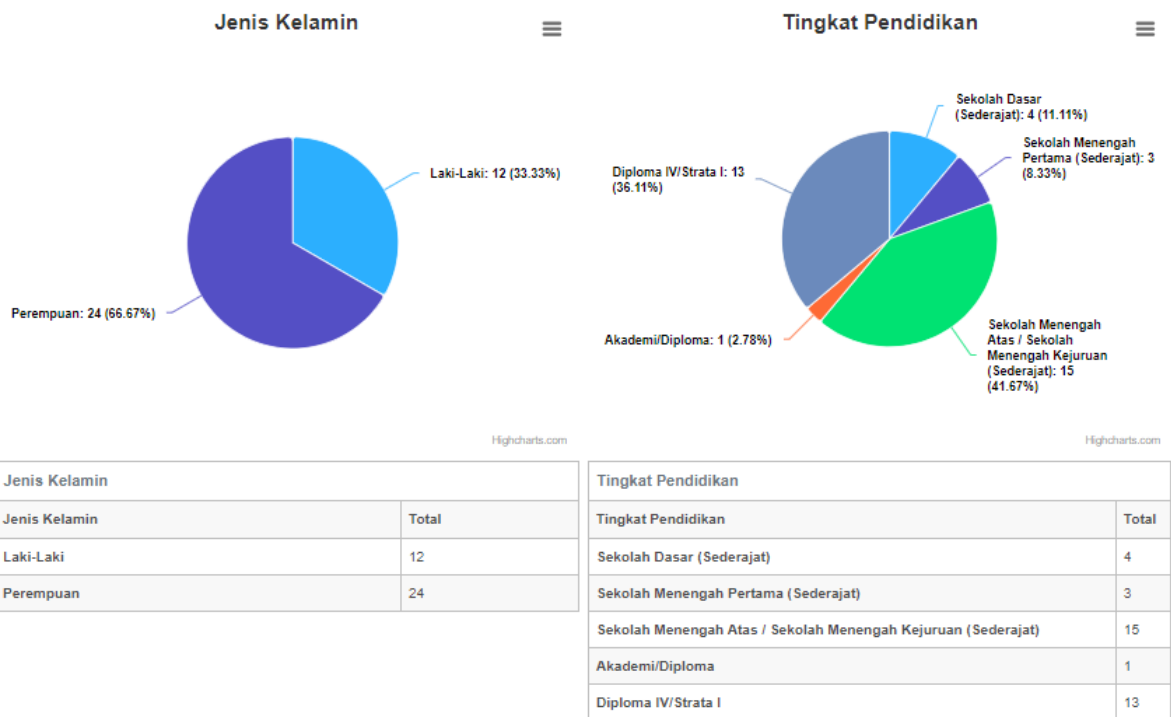
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 36 orang responden, yang pernah menerima layanan Pengadilan Agama Bangko secara langsung.

Dari 36 responden tersebut, merupakan pengguna layanan Pengadilan Agama Bangko dengan rincian sebagai berikut:

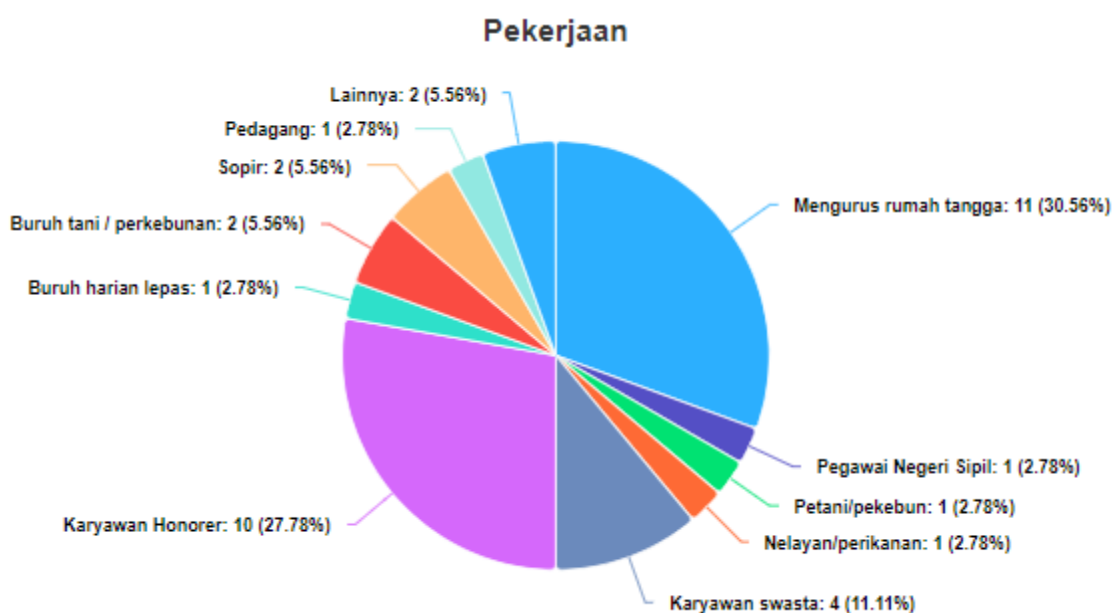


Jenis Layanan	
Jenis Layanan	Jumlah Responden
Layanan penyelesaian perkara	2
Layanan penyerahan produk pengadilan	17
Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	17

Sebanyak 24 responden berjenis kelamin perempuan (66,67%) dan 12 responden berjenis kelamin laki-laki (33,33%), dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah Sekolah Menengah Atas sebanyak 15 responden, Strata 1 sebanyak 13 responden, Sekolah Dasar 4 responden dan Sekolah Menengah Pertama 3 responden dan 1 responden Diploma.



Data responden berdasarkan jenis kelamin dan tingkat pendidikan



Pekerjaan	
Pekerjaan	Total
Mengurus rumah tangga	11
Pegawai Negeri Sipil	1
Petani/pekebun	1
Nelayan/perikanan	1
Karyawan swasta	4
Karyawan Honorer	10
Buruh harian lepas	1
Buruh tani / perkebunan	2
Sopir	2
Pedagang	1
Lainnya	2

Data responden berdasarkan pekerjaan

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan jawaban dari responden, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Bangko sebagai berikut.

Unsur	Ruang Lingkup	IKM Tertimbang
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,89
U2	Prosedur Mudah di Penuhi	3,83
U3	Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan	3,86
U4	Kewajaran Biaya	3,53
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,86
U6	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3,97
U7	Pelayanan petugas cepat, tanggap dan ramah	3,97
U8	Kualitas Sarana prasarana	3,89
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,97
SKM		3,86

Berdasarkan uraian tersebut diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Bangko sebagai berikut.

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM perunsur	3,89	3,83	3,86	3,53	3,86	3,97	3,97	3,89	3,97
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,58 (A atau Sangat Baik)								

Indeks nilai rata-rata tertimbang IKM 3,86 atau konversi IKM 96,58 berdasarkan tabel nilai persepsi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berada pada angka **88,31-100**.

Persepsi Satuan Kerja menurut PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu	Kinerja
1	1.00 - 2.5996	25 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik