LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KOBA KELAS II

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

PENGADILAN NEGERI KOBA KELAS II
KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TRIWULAN III TAHUN 2022

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KOBA KELAS II

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Koba

Quality Management Representative,

DERIT WERDININGSIH, S.H.
NIP. 19784030 200502 2 002

Ketua Tim Survei,

ERWIN MARANTIKA, S.H.
NIP.19760302 201101 1 005

Ketua Pengadilan Negeri Koba,

RIZAL TAUFANI,S.H.,M.H.
NIP. 19770407 2003121 001

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

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi *pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan.* Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Koba, 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 Koba dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Koba.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Koba, 3 Oktober 2022
Ketua Tim Survei

Erwin Marantika, S.H

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DARTAR TABEL v
DAFTAR GAMBAR vi

BAB I. PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan dan Sasaran 2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan 2
D. Tahapan Pelaksanaan 3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN 4
A. Metode Survei 4
B. Teknik Pengumpulan Data 4
C. Variabel Pengukuran IKM 4
D. Teknik Analisis Data 6
BAB III. PROFIL RESPONDEN 7
A. Umur 7
B. Jenis Kelamin 7
C. Pendidikan Terakhir 8
D. Pekerjaan Utama 9
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) 10
A. Persyaratan 11
B. *Prosedur* 12
C. Waktu Penyelesaian 13
D. Biaya/Tarif 14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 15
F. Kompetensi Pelaksana 16
G. Perilaku Pelaksana 17
H. Sarana dan Prasarana 18
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 19
J. Hasil Survei Kualitatif 20
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 21
A. Kesimpulan 21
B. Rekomendasi 22

RUJUKAN 23

LAMPIRAN-LAMPIRAN 24

DAFTAR TABEL

No. Tabel *Halaman*

1. Kategori Mutu Pelayanan 6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur 7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin 7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir 8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama 8
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Koba 9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Persyaratan 10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Prosedur 11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian 12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Biaya/Tarif 13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan 14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana 15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana 16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana 17
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Penanangan Pengaduan, Saran dan Masukan 18

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar

Halaman

1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Persyaratan 10
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Prosedur 11
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian 12
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Biaya/Tarif 13
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan 14
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana 15
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana 16
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana 17
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Penanangan Pengaduan, Saran dan Masukan 18

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods,* dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi

masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut

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 Koba melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

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

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran atau survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Koba ini dilaksanakan pada bulan Juli s/d September 2022.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Koba, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim Survey mengarahkan pengguna layanan Pengadilan Negeri Koba *untuk mengisi Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada* Pengadilan Negeri Koba.
3. Tim Survey mencetak dan menyusun Layanan Survey berdasarkan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER).

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 Koba, 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 *pertanyaan – pertanyaan yang tersedia di Aplikasi (SISUPER).*

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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. Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan 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, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survey kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Koba 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 PN Koba ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 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

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	22	55,00
2	29-39	10	25,00
3	40-49	5	12,50
4	50-59	1	2,50
5	60-69	2	5,00
6	Tidak mencantumkan Usia	0	0,00
Jumlah		40	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun dan 29-39 tahun (55,00% dan 25,00%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	29	72,5%
2	Perempuan	11	27,5%
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0%
Jumlah		40	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki (72,5 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	0	0
4	SLTA	14	35
5	Diploma	1	0,2
6	S1	19	47,5
7	Pasca Sarjana	6	15
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	-	-
Jumlah		40	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 dan SLTA sebanyak 14 dan 19 orang.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Pns	4	10
2	Tni	-	-
3	Polri	14	35
4	Swasta	0	0
5	Usahawan	0	0
6	Tenaga Kontrak	1	0,25
7	Lainnya	21	52,5
Jumlah		40	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan sebagai Lainnya sebagaimana yang telah disebutkan dalam angket (52,5%).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 59 Responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Koba dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Koba sebesar **3,94 / 98,40%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 – 100,00).

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

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Koba

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,900	Sangat Baik	8
2.	Prosedur	3,925	Sangat Baik	5
3.	Waktu Penyelesaian	3,900	Sangat Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,975	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,925	Sangat Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,925	Sangat Baik	6
7.	Perilaku Pelaksana	3,925	Sangat Baik	4
8.	Sarana dan Prasarana	3,950	Sangat Baik	3
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

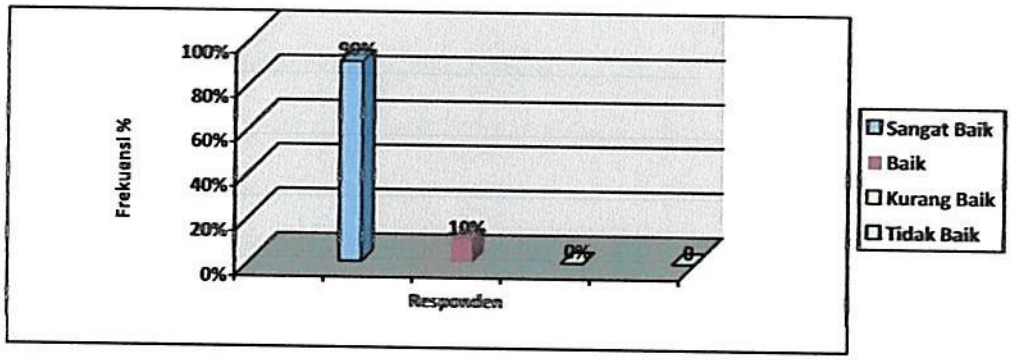
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,900 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	36	90
2.	Baik	3	4	10
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			40	

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,925 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

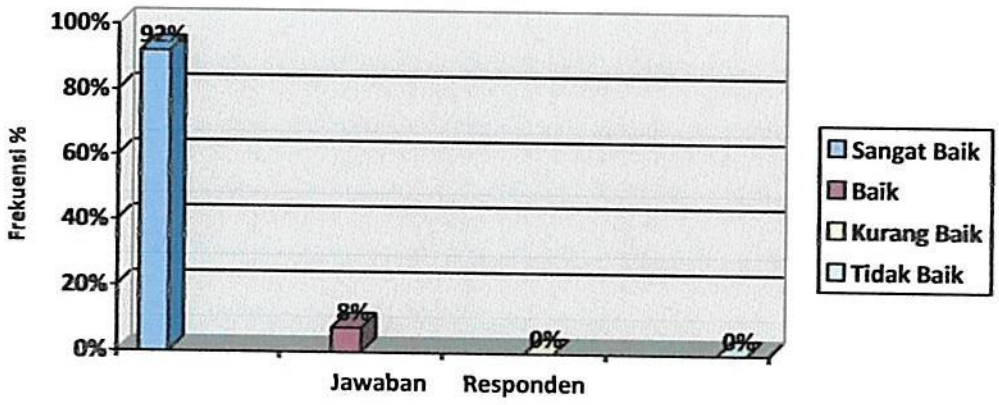
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	37	92,5
2.	Baik	3	3	7,5
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			40	

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Penyelesaian

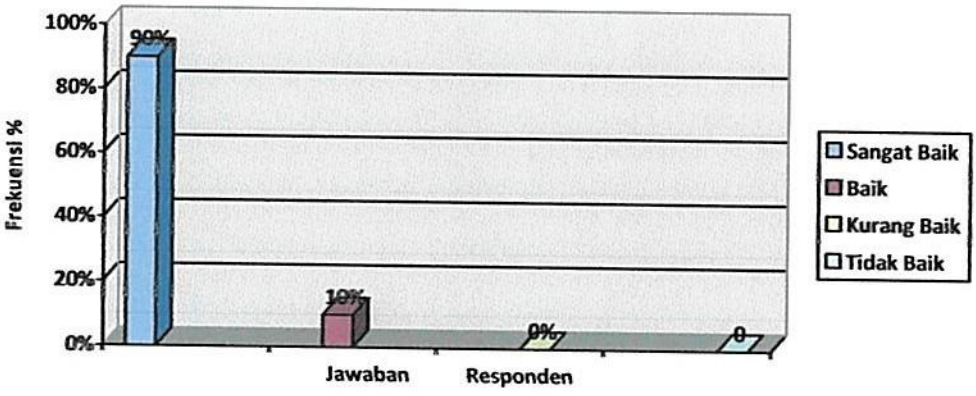
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,900 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	36	90
2.	Baik	3	4	10
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			40	

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

D. Biaya/Tarif

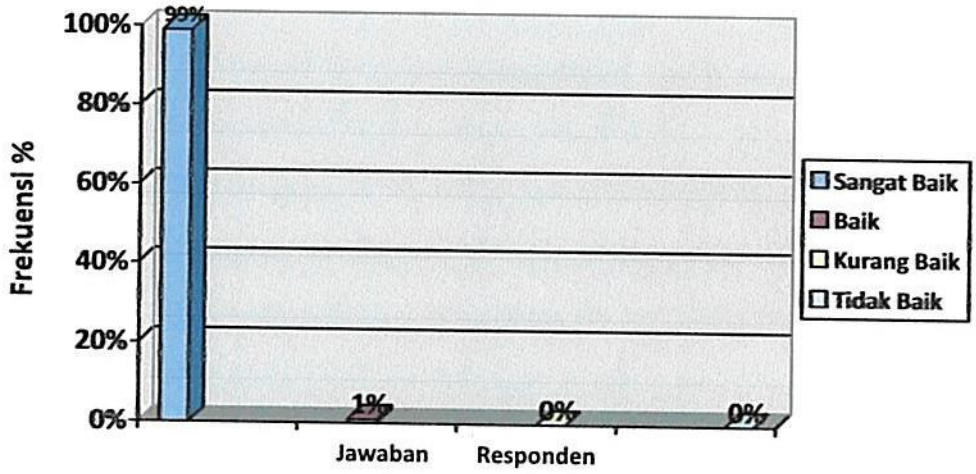
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,975 berada pada interval 3,5324 s/d 4,00 kategori "sangat baik".

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	39	99
2.	Baik	3	1	1
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			40	

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

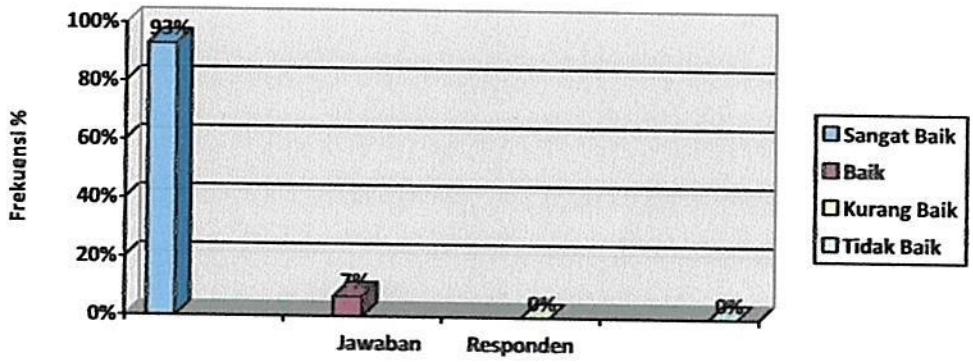
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,925 berada pada interval skor 3,5324 s/d 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 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	37	93
2.	Baik	3	3	7
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			40	

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

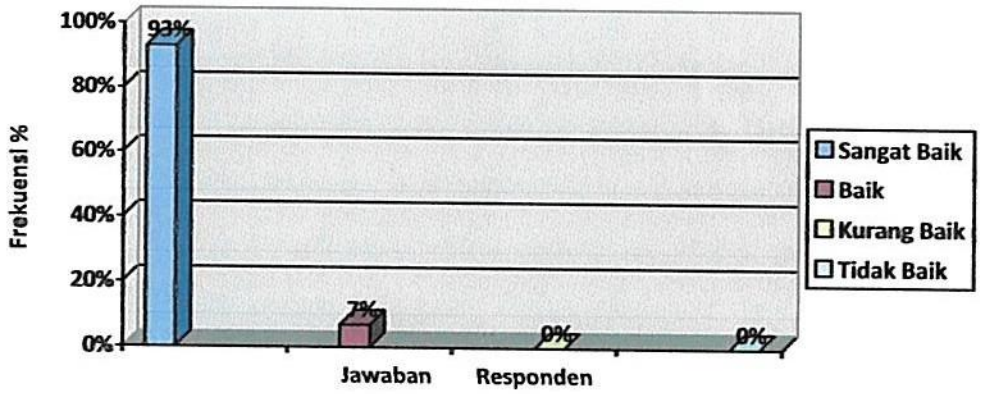
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,925 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	37	93
2.	Baik	3	3	7
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			40	

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

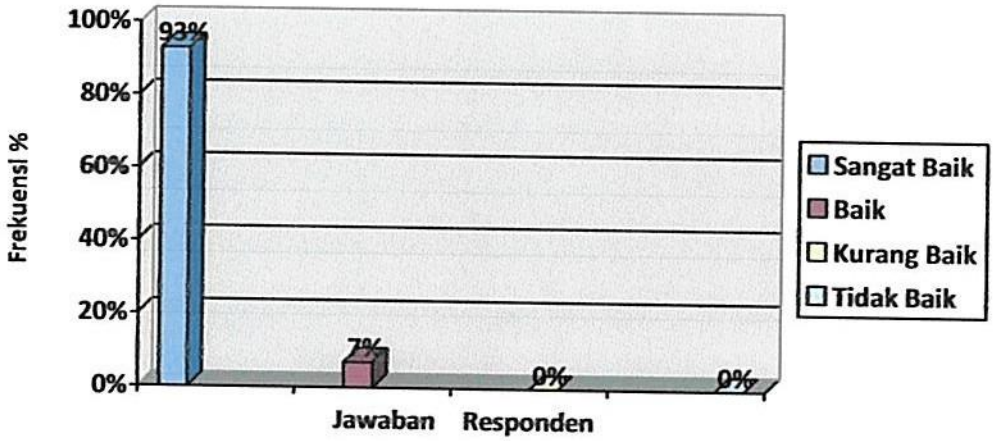
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,925 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	37	93
2.	Baik	3	3	7
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			40	

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

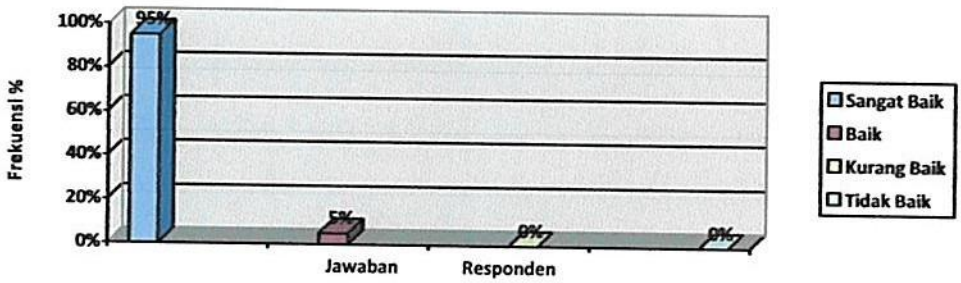
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,950 berada pada interval skor 3,5324 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 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	38	95
2.	Baik	3	2	5
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			40	

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

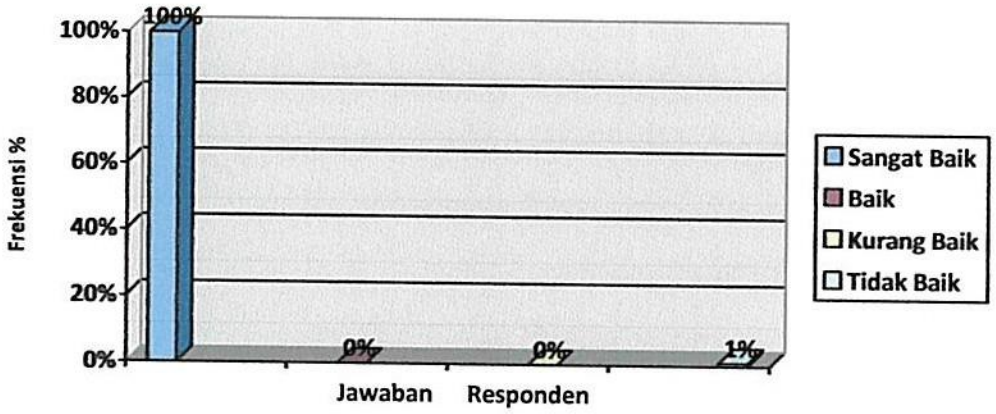
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	40	100
2.	Baik	3	-	-
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			40	

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarkan. Saran-saran perbaikan PN Koba, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Sudah cukup baik,pertahankan.
2. Pelayanan sudah cukup baik,tolong dipertahankan.

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Koba sebesar **3,94 / 98,40%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Koba, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan" disusul dengan ruang lingkup "Biaya/Tarif","Sarana dan Prasarana" dan "Perilaku Pelaksana".

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Koba, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling rendah berada pada ruang lingkup yang ke 9 yaitu "Waktu Penyelesaian " dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu 3.900;

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Koba, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan Pelayanan dan Waktu Penyelesaian.;

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Sudah cukup baik,pertahankan.
2. Pelayanan sudah cukup baik,tolong dipertahankan.

RUJUKAN:

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	RITA MARIA R-401912-IKM-41B16A8206	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	33 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30 Sepember 2022
2	Verdi Irwantino R-401912-IKM-B4A650812B	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Sepember 2022
3	Verdi Irwantino R-401912-IKM-E095D2E1C1	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Sepember 2022
4	Aldo R-401912-IKM-87823EB01E	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	27 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Sepember 2022
5	SUWANTO KAHIR R-401912-IKM-8E571B6B00	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	44 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Sepember 2022
6	Aprita R-401912-IKM-A6478010D3	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	36 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Sepember 2022
7	Bastian R-401912-IKM-84AC1FB548	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	42 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Sepember 2022
8	SAPARWAN R-401912-IKM-0903B6F4AA	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	53 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Agustus 2022
9	RIZKI SAHRANA SYARIF R-401912-IKM-8386227DE3	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	26 Tahun Perempuan	SMUPOLRI	3	3	3	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2022
10	Silvi R-401912-IKM-9E1420E7DE	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	47 Tahun Perempuan	S2PNS	3	4	3	4	3	3	3	4	4	26 Agustus 2022
11	DAFITSON R-401912-IKM-1879534716	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	38 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	25 Agustus 2022
12	Hengki R-401912-IKM-A8EAF9D7AC	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	26 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Agustus 2022
13	Riski R-401912-	KEPULAUAN BANGKA	27 Tahun Perempuan	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Agustus

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	IKM-692F54868F	BELITUNG												2022
14	Agandi R-401912-IKM-763390F094	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	28 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Agustus 2022
15	ASWADI R-401912-IKM-804167854A	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	19 Agustus 2022
16	Bayu R-401912-IKM-BEB7A134BF	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	27 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2022
17	Dayu R-401912-IKM-B372BCF38C	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	21 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2022
18	Alfina Amalia R-401912-IKM-76DCDE5313	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	21 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2022
19	Olala Yuliani R-401912-IKM-5FE9A1F170	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	20 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2022
20	M.nurasin R-401912-IKM-8F54C24B7B	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	40 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Agustus 2022
21	Bayu R-401912-IKM-1D999CB1C7	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	27 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Agustus 2022
22	Muhammad Amin R-401912-IKM-C7E6A8547B	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	36 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Agustus 2022
23	Ari R-401912-IKM-CE398B8557	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	27 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Agustus 2022
24	SYAHRIAL ROSIDI R-401912-IKM-013803BB60	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	46 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Agustus 2022
25	Roberto R-401912-IKM-C913BA25CA	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	24 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Agustus 2022
26	Airul Mahfud R-401912-IKM-8D30EBA929	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	28 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Agustus 2022
27	Agandi	KEPULAUAN	28 Tahun	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Agustus

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	R-401912-IKM-99A4FD4EAB	BANGKA BELITUNG	Laki-laki											2022
28	Galan R-401912-IKM-582CEA95A6	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	26 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Agustus 2022
29	AHMAD ILHAM R-401912-IKM-EDC19B0CB1	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	28 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Agustus 2022
30	Endutra R-401912-IKM-CD506C4730	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	27 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Agustus 2022
31	Gloria Iranita R-401912-IKM-88B933197C	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	28 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Agustus 2022
32	BUDIANA RAHMAWATI R-401912-IKM-2B2DDEC0FE	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	63 Tahun Perempuan	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Agustus 2022
33	Arian R-401912-IKM-0D67EB6371	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	23 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2022
34	Rudy Sitompul R-401912-IKM-D539D3D14B	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2022
35	BUDIANA RAHMAWATI R-401912-IKM-E055A0EFE3	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	63 Tahun Perempuan	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Juli 2022
36	Siti Putri Dini R-401912-IKM-6DC05912AA	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	21 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Juli 2022
37	Dicky Rino R-401912-IKM-AA98427BCE	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	23 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Juli 2022
38	Fadli R-401912-IKM-7F8F48EF61	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	32 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Juli 2022
39	Ricky R-401912-IKM-01033817B2	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	34 Tahun Laki-laki	Diploma 3TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juli 2022
40	Mulyadi R-401912-	KEPULAUAN BANGKA	26 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Juli 2022

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
IKM-E4F1873D67	BELITUNG												

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI KOBA
Jl. Soekarno Hatta II, Arung Dalam Koba, Kab. Bangka Tengah, Bangka Belitung KAB. BANGKA TENGAH
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
https://pn-koba.go.id/

PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Periode 1 Juli 2022 sampai 30 Sepember 2022

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,94 / 98,40%

Jumlah	40 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 29	
	PEREMPUAN : 11	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	Diploma 2 : 0
	SD : 0	Diploma 3 : 1
	SMP : 0	S1 : 19
	SMU : 14	S2 : 6
	Diploma 1 : 0	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 4	SWASTA : 0
	TNI : 0	WIRAUSAHA : 0
	POLRI : 14	TENAGA KONTRAK : 1
	LAINNYA : 21	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3,900
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,900
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,925

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

Pengadilan Negeri Koba dalam memberikan layanan selalu memperhatikan kesesuaian persyaratan yang diminta dengan jenis pelayanannya. Hal ini sesuai dengan SOP yang telah ada. Misalnya orang/pengguna layanan mau mengurus surat kuasa maka yang diminta adalah surat kuasa, berita acara sumpah dan kartu anggota. Demikian juga terkait dengan dengan pelayanan PTSP Pidana seperti izin sita, geledah maka persyaratan yang diminta harus sesuai dengan jenis layanan.

Diharapkan petugas PTSP PN Koba dapat memaksimalkan waktu pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ada dan menyampaikan kepada masyarakat pengguna layanan PTSP PN Koba mengenai estimasi waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat memaklumi hal tersebut dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pengguna layanan PTSP PN Koba jika datang ke PN Koba diarahkan petugas jaga ke meja PTSP sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Apakah ingin mengurus surat kuasa, surat keterangan maka diarahkan ke PTSP Hukum. Jika ingin mengurus izin sita, geledah dan lain sebagainya maka diarahkan ke PTSP Pidana demikian juga jika ingin mendaftar permohonan atau gugatan maka diarahkan ke PTSP Perdata sehingga dengan adanya kekhususan masing-masing bagian PTSP memudahkan Pengadilan memberikan pelayanan.

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

27 Oktober
2022
Ketua
Pengadilan
Negeri