

LAPORAN

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

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



**PENGADILAN NEGERI KOBA KELAS II
KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TRIWULAN IV 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.

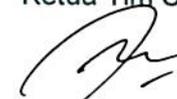
Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Koba mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan 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, 2 Januari 2023
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

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
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: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	18

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
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: Penanganan 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 kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan 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 kepuasan 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 Oktober s/d Desember 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 penskorannya 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	20	57,14
2	29-39	6	17,14
3	40-49	7	20,00
4	50-59	0	0
5	60-69	2	5,71
6	Tidak mencantumkan Usia	0	0,00
Jumlah		35	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun dan 40-49 tahun (57,14% dan 20,00%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	28	80%
2	Perempuan	7	20%
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0%
Jumlah		35	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki (80 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	1	2,86
3	SMP	0	0
4	SLTA	18	51,43
5	Diploma	0	0
6	S1	14	40
7	Pasca Sarjana	2	5,71
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	-	-
Jumlah		35	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 dan SLTA sebanyak 14 dan 18 orang.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Pns	5	14,29
2	Tni	-	-
3	Polri	16	45,71
4	Swasta	2	5,71
5	Usahawan	0	0
6	Tenaga Kontrak	0	0
7	Lainnya	12	34,29
Jumlah		35	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan sebagai Polri sebagaimana yang telah disebutkan dalam angket (45,71%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 35 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 3,92 / 98,02% 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	3,857	Sangat Baik	9
2.	Prosedur	3,943	Sangat Baik	4
3.	Waktu Penyelesaian	3,857	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,971	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,886	Sangat Baik	6
6.	Kompetensi Pelaksana	3,886	Sangat Baik	7
7.	Perilaku Pelaksana	3,914	Sangat Baik	5
8.	Sarana dan Prasarana	3,971	Sangat Baik	3
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

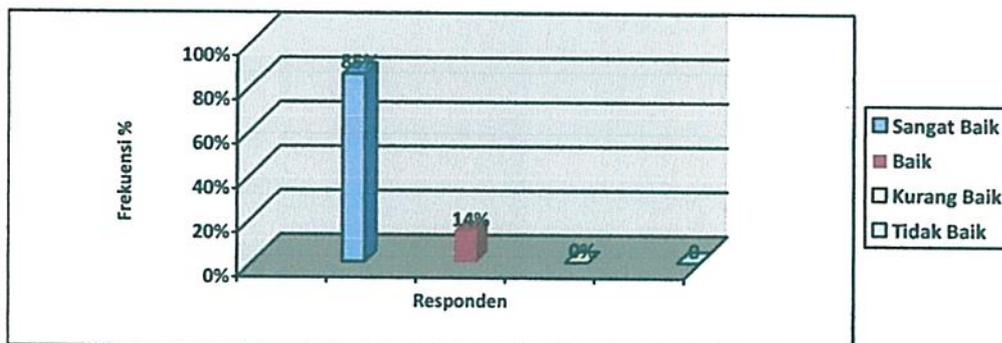
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,857 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	30	85
2.	Baik	3	5	14
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			35	

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 3,943 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.

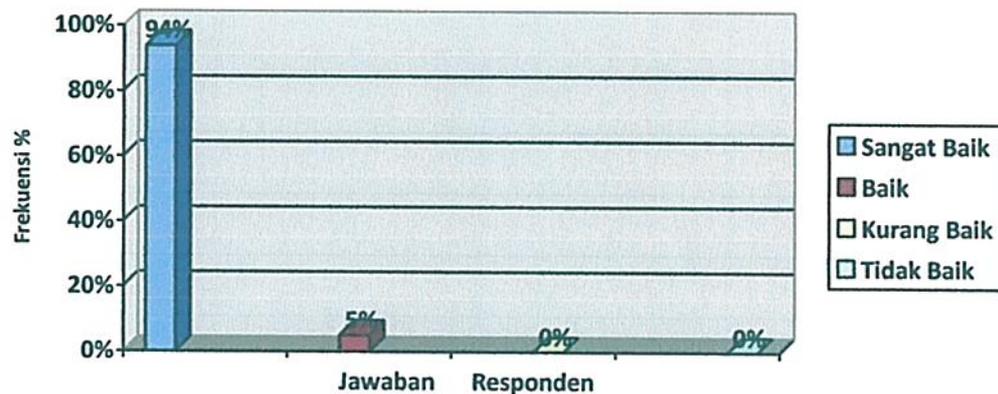
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	33	94
2.	Baik	3	2	5
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			35	

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

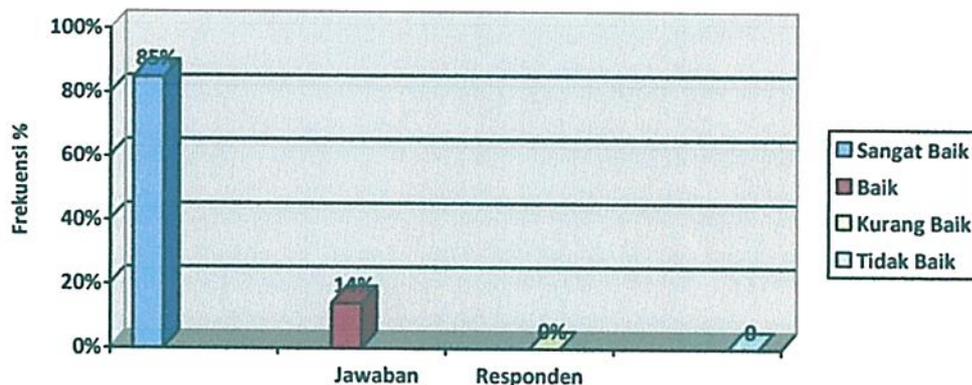
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,857 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	30	85
2.	Baik	3	5	14
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			35	

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

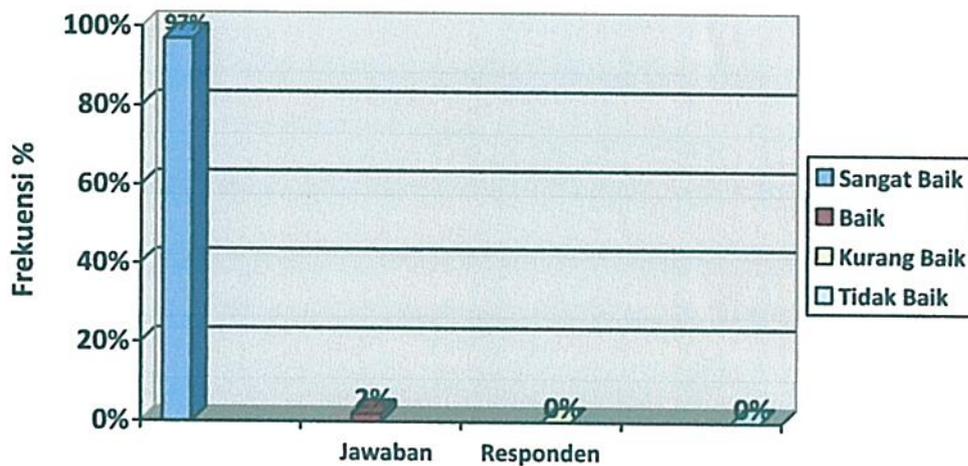
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,971 berada pada interval 3,5324 s/d 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	34	97
2.	Baik	3	1	2,86
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			35	

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

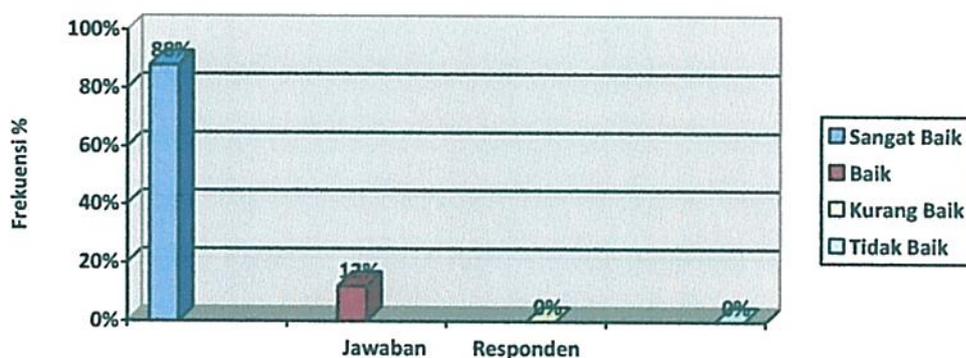
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,886 berada pada interval skor 3,5324 s/d 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	31	88
2.	Baik	3	4	12
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

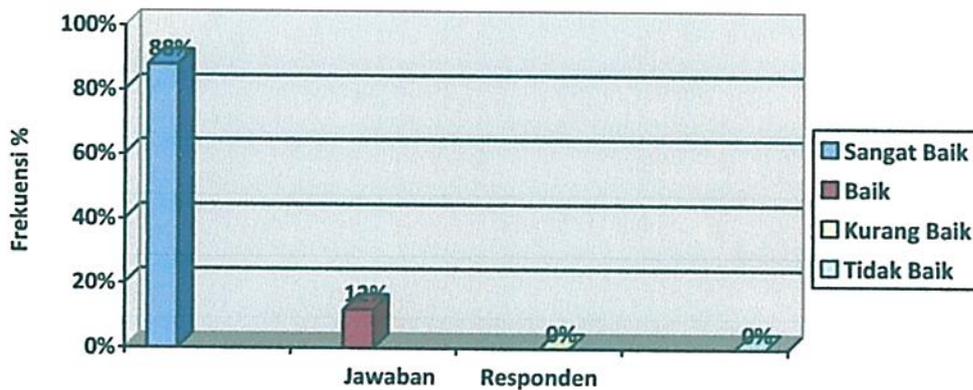
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,886 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	31	88
2.	Baik	3	4	12
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			35	

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

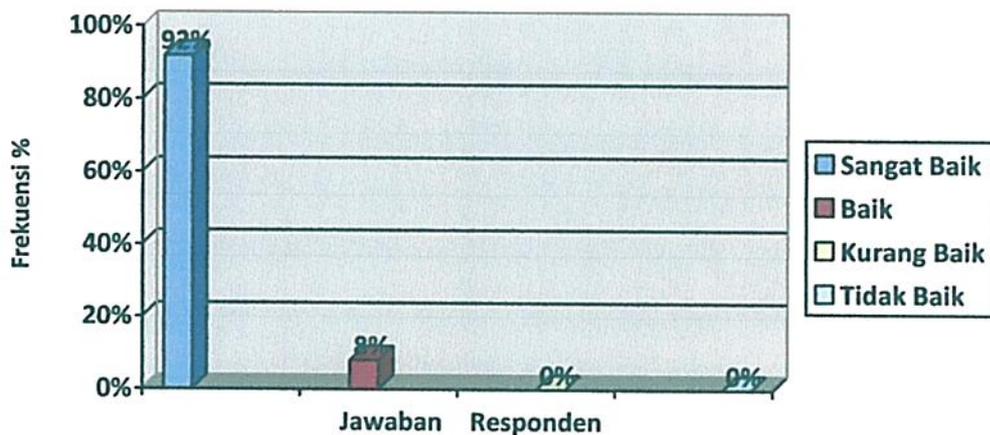
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,914 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori 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	32	92
2.	Baik	3	3	8
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			35	

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

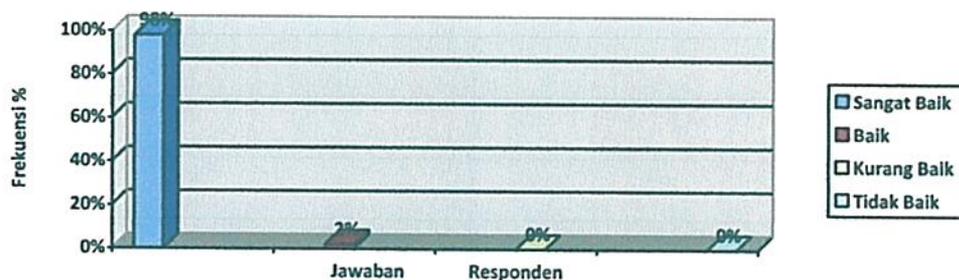
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,971 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	34	98
2.	Baik	3	1	2
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

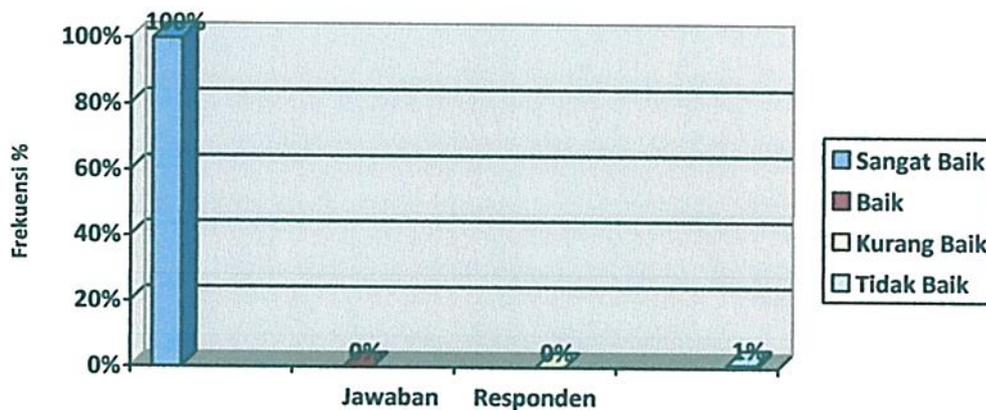
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 disebar. 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 **3,92 / 98,02%** 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 Penyelesaian 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 lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan" disusul dengan ruang lingkup "Biaya/Tarif", "Sarana dan Prasarana" dan "Prosedur Pelayanan".

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 3.857;

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 Pendayagunaan 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	Nila Kusumah R-401912-IKM-7BA6FFCBC8	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	39 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Desember 2022
2	Risks R-401912-IKM-CB73E0CFD8	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	23 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Desember 2022
3	Riski R-401912-IKM-C1AD6C7EFC	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	25 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2022
4	Rifky Styawan R-401912-IKM-DBA092169E	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	26 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Desember 2022
5	Julian R-401912-IKM-3395827037	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	24 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Desember 2022
6	Mulyadi R-401912-IKM-AB73813D42	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	26 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Desember 2022
7	Hengki R-401912-IKM-1238E96689	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	24 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Desember 2022
8	MUHAMMAD KIPLI R-401912-IKM-EC5A19F47C	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	22 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Desember 2022
9	Roby R-401912-IKM-0090722C80	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	29 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 November 2022
10	Ahmad Fauzi R-401912-IKM-BFAC0DDE03	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	40 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 November 2022
11	Andira R-401912-IKM-94833B1609	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	29 November 2022
12	Hengki R-401912-IKM-9D24C75EE7	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	30 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 November 2022
13	Guntur R-401912-IKM-C291952517	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	28 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 November 2022
14	SITI ROHMAH R-401912-IKM-2CE8D1BBBA	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	24 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 November 2022
15	Galih R-401912-IKM-1AF733B13D	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	21 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 November 2022
16	Agandi R-401912-IKM-77425FD10F	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	29 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 November 2022
17	Guntur R-401912-IKM-AC811C1DC2	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	28 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 November 2022
18	ANDIRA R-401912-IKM-5EB79D234C	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	4	4	14 November 2022
19	Suryanyah R-401912-IKM-C41340228B	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	48 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	14 November 2022

