

# LAPORAN

## SURVEY 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 I TAHUN 2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN**  
**NEGERI Koba KELAS II**

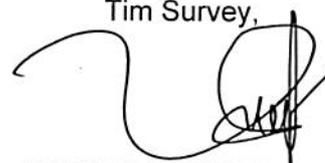
Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi  
Birokrasi Republik Indonesia  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Koba  
Pada Hari Selasa, 2 April 2024



Ketua Pengadilan Negeri Koba

DERIT WERDINGSIH, S.H., M.H.  
NIP. 197804302005022002

Tim Survey,  


USPA DEMARATI, S.H.  
NIP. 198508042009122002

## 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 survey ini. Survey ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap 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. Survey ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Koba, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survey dan laporan survey 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 April 2024

**Tim Survey**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
<b>BAB I . PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	3
D. Tahapan Pelaksanaan .....	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>4</b>
A. Metode Survey.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran SKM.....	4
D. Teknik Analisis Data .....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN</b> .....	<b>7</b>
A. Umur .....	7
B. Jenis Kelamin .....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama .....	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)</b> .....	<b>9</b>
A. Persyaratan.....	10
B. Prosedur.....	11
C. Waktu Pelayanan.....	12
D. Biaya/Tarif.....	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	14
F. Kompetensi Pelaksana.....	15
G. Perilaku Pelaksana .....	16
H. Sarana dan Prasarana .....	17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	18
J. Hasil Survey Kualitatif.....	19
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	<b>21</b>
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 Pelayanan.....	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 Pelayanan.....	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 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 Koba melaksanakan survey kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Koba. Adapun sasaran-sasaran Survey 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/survey kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Koba ini dilaksanakan pada Triwulan ke-I dari bulan Januari 2024 sampai dengan Maret 2023.

### D. Tahapan Pelaksanaan

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

1. Tim survey menentukan metode survey, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survey menyusun instrumen survey sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di bawahnya;
3. Tim survey mengarahkan pengguna layanan Pengadilan Negeri Koba untuk mengisi Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Pengadilan Negeri Koba dengan alamat: [http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol\\_ikm\\_surveillance](http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance)
4. Tim Survey mencetak dan Menyusun Layanan Survey berdasarkan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER).

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Survey

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 dari Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pengadilan Negeri Koba melalui komputer touchscreen yang ada di Ruang PTSP dan bisa juga melalui Smartphone masing masing para pengguna layanan;

#### C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap 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 pemberidan 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. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana 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.

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks 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	16	29,09
2	29-39	24	43,64
3	40-49	9	16,36
4	50-59	3	5,45
5	60-69	3	5,45
<b>Jumlah</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun (43,64 %).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	33	60
2	Perempuan	22	40
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian mayoritas berjenis kelamin laki-laki (60 %).

## C. Pendidikan Terakhir

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	4	7,27
3	SMP	2	3,63
4	SMU	18	32,73
5	Diploma	2	3,64
6	S1	26	47,27
7	S2	2	3,64
8	S3	1	1,82
Jumlah		55	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini Pendidikan Terakhir adalah S1 (47,27 %).

## D. Pekerjaan Utama

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	6	10,91
2	TNI	0	0
3	POLRI	5	9,09
4	Swasta	10	18,18
5	Wirausaha	3	5,45
6	Tenaga Kontrak	1	1,82
7	Lainnya	30	54,55
Jumlah		55	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini Pekerjaan Utama adalah pekerjaan lainnya (54,55 %).

## BAB IV

### HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Dari data Survey Kepuasan Masyarakat yang diambil dari Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pengadilan Negeri Koba diperoleh data sebanyak 55 (lima puluh lima) responden yang mengisi Survey pada Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Koba sebesar 99,70 % (sembilan puluh sembilan koma tujuh nol persen) atau dalam interval 1 – 4 Pengadilan Negeri Koba memperoleh nilai sebesar 3,99 (Tiga koma sembilan puluh sembilan) berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 88,31 s/d 100);

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 Pengadilan Negeri Koba

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	4,000	Sangat Baik	1
2.	Prosedur	3,980	Sangat Baik	8
3.	Waktu Pelayanan	3,860	Sangat Baik	9
4.	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,980	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,960	Sangat Baik	7
8.	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	5
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	6

### A. Persyaratan

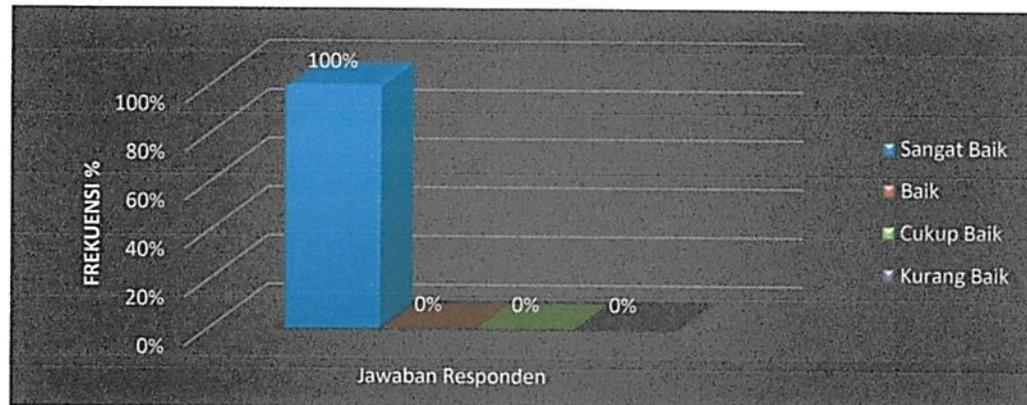
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai Per Ruang Lingkup
			F	%	
1.	Sangat Baik	4	55	100	220
2.	Baik	3	-	-	-
3.	Cukup Baik	2	-	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah			55	100%	200
Nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)					4,000

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

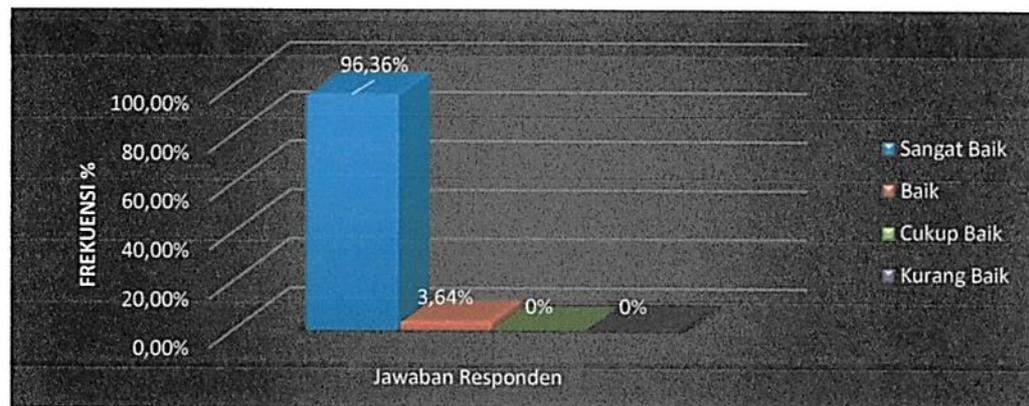
Prosedur adalah tata cara atau prosedur pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,964** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai Per Ruang Lingkup
			F	%	
1.	Sangat Baik	4	53	96,36	212
2.	Puas	3	2	3,64	6
3.	Cukup	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			55	100%	218
Nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)					3,964

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 Pelayanan

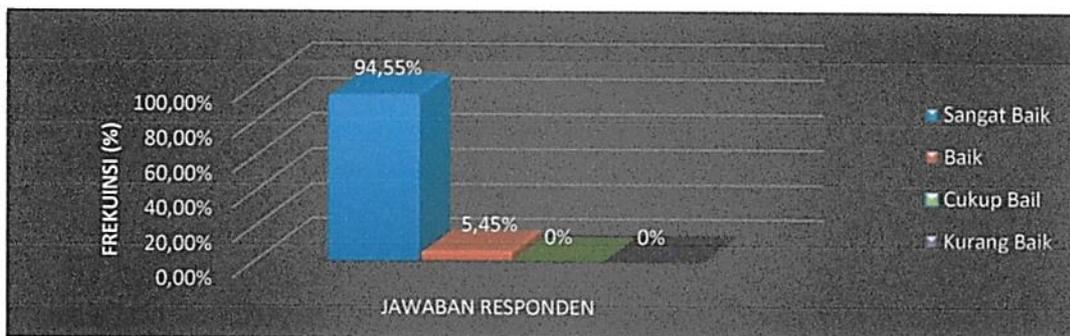
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,945** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 Pelayanan 3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai Per Ruang Lingkup
			F	%	
1.	Sangat Baik	4	52	94,55	208
2.	Puas	3	3	5,45	9
3.	Cukup	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>217</b>
<b>Nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)</b>					<b>3,945</b>

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



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

#### D. Biaya/Tarif

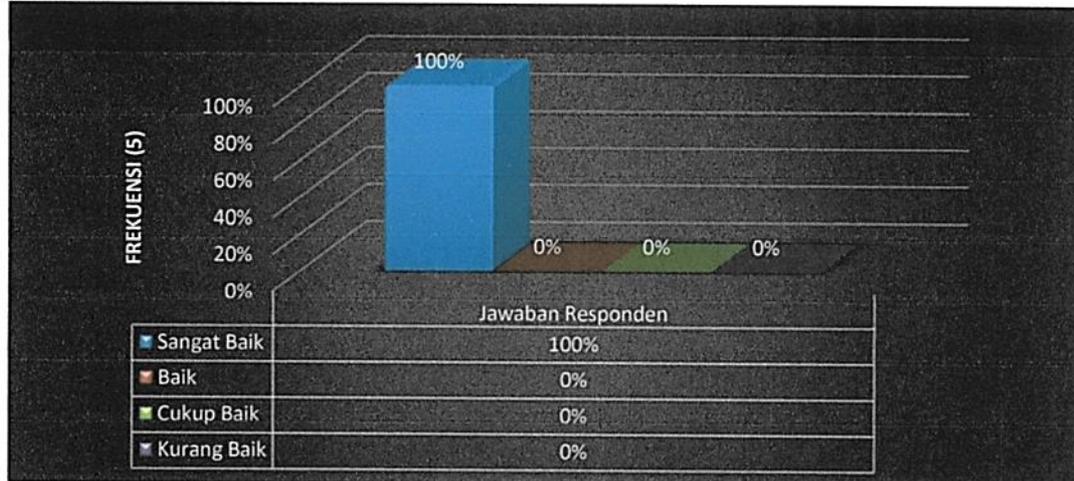
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval 3,53 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 4

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai Per Ruang Lingkup
			F	%	
1.	Sangat Baik	4	55	100%	220
2.	Baik	3	0	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			55	100%	220
Nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)					4,000

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

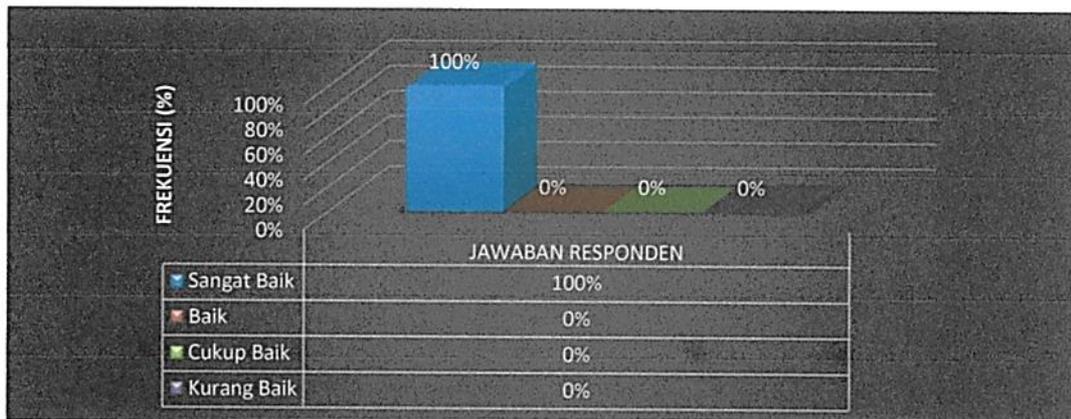
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,00** berada pada interval skor 3,53 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 5

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai Per Ruang Lingkup
			F	%	
1.	Sangat Baik	4	55	100	220
2.	Baik	3	0	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>220</b>
<b>Nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)</b>					<b>4,00</b>

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

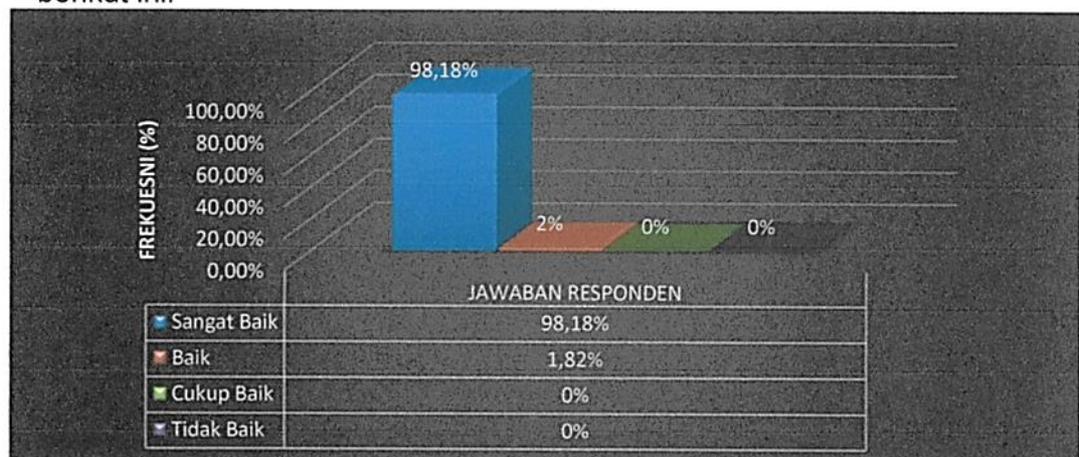
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 6

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai Per Ruang Lingkup
			F	%	
1.	Sangat Baik	4	55	100	220
2.	Baik	3	0	0	3
3.	Cukup Baik	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			55	100%	220
Nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)					4,000

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

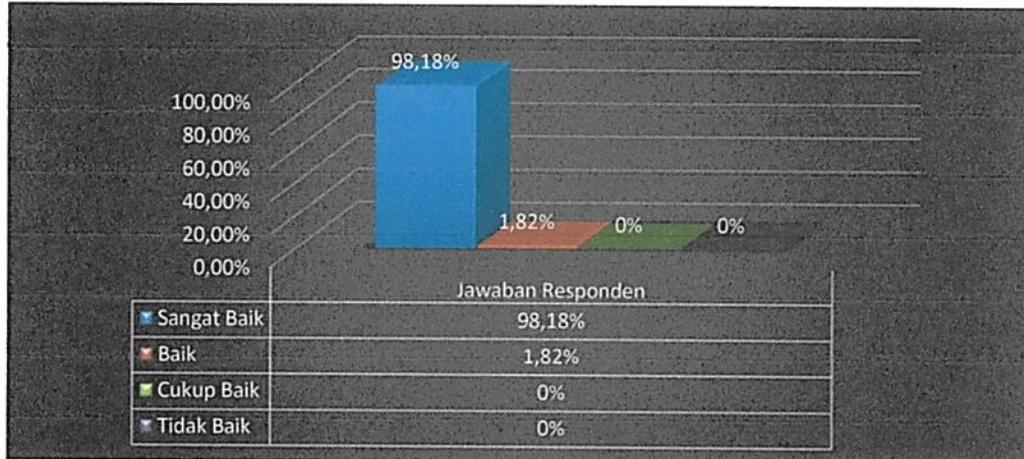
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,982** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada 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 7

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai Per Ruang Lingkup
			F	%	
1.	Sangat Baik	4	54	98,18	216
2.	Puas	3	1	1,82	3
3.	Cukup	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			55	100%	219
Nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)					3,982

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

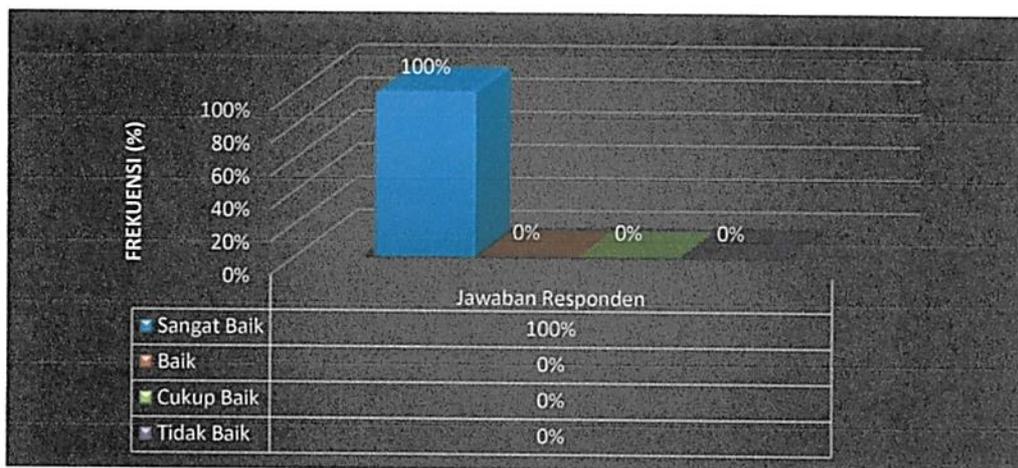
Sarana dan Prasarana adalah Alat dan sumber daya yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**Sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori baik.

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

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana 8

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai Per Ruang Lingkup
			F	%	
1.	Sangat Baik	4	55	100	220
2.	Baik	3	0	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			55	100%	220
Nilai SKM (indeks Kepuasan Masyarakat)					4,000

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 3,53 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

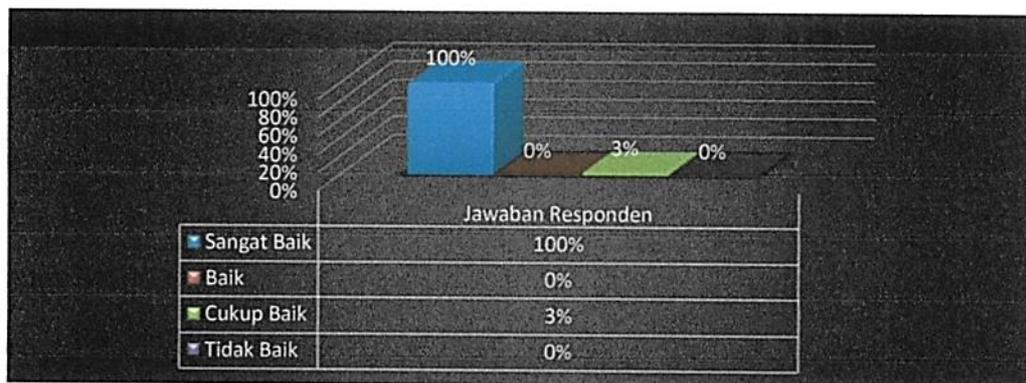
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai Per Ruang Lingkup
			F	%	
1.	Sangat Baik	4	55	100	220
2.	Baik	3	0	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>220</b>
<b>Nilai SKM (indeks Kepuasan Masyarakat)</b>					<b>4,000</b>

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 survey kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang diinput kedalam lembar kuesioner elektronik. Saran-saran perbaikan PN Koba, yang diusulkan responden, antara lain:

- 1 BAIK
- 2 PN Koba Petugas ramah, sopan dan santun
- 3 Petugas memberikan informasi dan pelayanan dengan sangat baik
- 4 PN Koba bangunannya bagus dan fasilitas lengkap
- 5 Petugas cepat dalam memberikan pelayanan
- 6 Petuga memberikan pelayanan dengan sopan dan santun
- 7 Sarana dan prasarana sudah baik
- 8 Sudah bagus
- 9 Ptugas PTSP PN Koba ramah
- 10 PN Koba sarana pada PTSP sudah lengkap
- 11 PN Koba sudah sangat baik dalam meberikan pelayanan
- 12 PTSP PN Koba sudah bagus
- 13 PTSP PN Koba sudah bagus
- 14 Pelayanan PTSP PN Koba sudah cepat
- 15 Terus maju PTSP PN Koba
- 16 Baik
- 17 Baik
- 18 BAGUS
- 19 Bagus
- 20 Bagus
- 21 Sangat baik
- 22 Sangat baik
- 23 Baik
- 24 Bagus
- 25 Baik
- 26 bagus
- 27 Baik
- 28 Petugas PTSP sopan dan kompeten

- 29 Pelayanan sudah baik
- 30 Pelayanan ramah dan sopan
- 31 Sudah baik
- 32 Pelayanan Petugas PTSP PN Koba sudah sangat baik
- 33 Pelayanan sudah baik
- 34 Petugas memberikan layanan sudah baik
- 35 Tingkatkan terus pelayanan yang ramah
- 36 baik
- 37 Bagus
- 38 Bagus
- 39 Baik
- 40 BAIK
- 41 BAIK
- 42 SELALU BAIK
- 43 BAIK
- 44 Bagus
- 45 Petugas PTSP PN Koba bekerja melayani dengan hati
- 46 Petugas PTSP PN Koba sudah baik melayani
- 47 pelayanan sudah baik
- 48 Baik
- 49 Baik
- 50 Bagus
- 51 Baik
- 52 Baik
- 53 Pelayanan PTSP PN Koba sudah baik
- 54 Pelayanan sudah sangat baik
- 55 PN Koba sudah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan

## BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Koba sebesar **99,70 %** (sembilan puluh sembilan koma tujuh nol persen) atau dalam interval 1 – 4 Pengadilan Negeri Koba memperoleh nilai sebesar **3,99** (tiga koma sembilan dua) berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 s/d 100);

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 pelayanan 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

Adapun dari hasil penilaian setiap ruang lingkup, berdasarkan peringkatnya yaitu sebagai berikut:

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	4	7,27
3	SMP	2	3,63
4	SMU	18	32,73
5	Diploma	2	3,64
6	S1	26	47,27
7	S2	2	3,64
8	S3	1	1,82
<b>Jumlah</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Dari sembilan unsur yang dinilai, Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Koba, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden 3 (tiga) nilai paling tinggi berada pada ruang lingkup “**Persyaratan**” Dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **4,000**, disusul ruang lingkup “**Biaya/Tarif**” dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **4,000** dan ruang lingkup “**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**” dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **4,000**;

Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Koba, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden dengan **3 (tiga) nilai terendah** berada pada ruang lingkup “**Waktu Pelayanan**” dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,945**, ruang lingkup “**Prosedur**” dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,964**, ruang lingkup “**Perilaku Pelaksana**”, dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,982**;

## B. Rekomendasi

Meskipun masing-masing ruang lingkup layanan di Pengadilan Negeri Koba berada pada kategori sangat baik, namun kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Koba hendaknya terus meningkatkan pelayanannya pada ruang lingkup “**Persyaratan**”, ruang lingkup “**Biaya/Tarif**” dan ruang lingkup “**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**” selain itu juga Khusus 3 (tiga) ruang lingkup dengan peringkat paling rendah ruang lingkup

“Waktu Pelayanan” dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,945**, ruang lingkup “Prosedur” dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,964**, ruang lingkup “Prilaku Pelaksana”, dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,982**, Pengadilan Negeri Koba akan terus memperbaiki pelayanan dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

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

- PN Koba Petugas ramah, sopan dan santun
- Petugas memberikan informasi dan pelayanan dengan sangat baik
- PN Koba bangunannya bagus dan fasilitas lengkap
- Petugas cepat dalam memberikan pelayanan
- Petuga memberikan pelayanan dengan sopan dan santun
- Sarana dan prasarana sudah baik
- Petugas PTSP PN Koba ramah
- PN Koba sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan
- Tingkatkan terus pelayanan yang ramah
- Petugas PTSP PN Koba bakerja melayani dengan hati
- PN Koba sudah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan

#### **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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Periode 1 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**NILAI INDEKS**

**3,99 / 99,70%**

Jumlah	55 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 33 PEREMPUAN : 22
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 4 Diploma 3 : 2 SMP : 2 S1 : 26 SMU : 18 S2 : 2 Diploma 1 : 0 S3 : 1
Pekerjaan	PNS : 6 TNI : 0 POLRI : 5 LAINNYA : 30 SWASTA : 10 WIRUSAHA : 3 TENAGA KONTRAK : 1

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,945
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,964
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	3,982

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

**1. WAKTU PELAYANAN**

- Ketua. Panitera, Hakim Pengawas PTSP pada Pengadilan Negeri Kona terus memberikan pengarahan kepada Petugas PTSP dan seluruh elemen terkait agar kinerja lebih ditingkatkan lagi serta dalam waktu pelayanan berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan serta dijabarkan dalam SOP, terkait dengan hal ini kepada petugas khususnya yang bertugas di PTSP diberikan reward bagi petugas yang dapat melaksanakan pelayanan terbaik serta punishment bagi petugas yang lalai melaksanakan tugas berupa teguran dari pimpinan. Kepada penerima layanan, juga diterapkan pemberian semacam kompensasi berupa permintaan maaf, dan cinderamata atas setiap keterlambatan pelayanan melampaui waktu yang telah ditetapkan.
- Ketua Pengadilan Negeri Koba pada saat rapat bulanan tanggal 1 April 2024 kembali mensosialisasi SK KMA No. 21/DJU/SK/OT.01.3/3/2022 tentang Pembaharuan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kepaniteraan Pada Pengadilan Tinggi Dan Pengadilan Negeri yang mana diberlakukan sebagai SOP Kepaniteraan Pada Pengadilan Negeri Koba.

**2. PROSEDUR**

- Pada rapat bulanan bulan Maret 2024 yang dilaksanakan pada tanggal 1 April 2024 Ketua Pengadilan Negeri Koba dan Panitera Pengadilan Negeri Koba, kembali mengintruksikan kepada Petugas PTSP untuk selalu menerapkan prosedur pelayanan sebagaimana yang tercantum dalam Standar Pelayanan Pengadilan Negeri Koba.
- Pada hari Selasa 2 April 2024 Hakim Pengawas PTSP bersama-sama supervisor telah melakukan briefing terhadap Petugas PTSP sebagai garda terdepan pelayanan pengadilan mengintruksikan untuk melaksanakan pelayanan sebagaimana prosedur yang telah ditetapkan.

**3. PERILAKU PELAKSANA;**

- Pada hari Selasa 2 April 2024 Hakim Pengawas PTSP bersama supervisor, telah melakukan briefing terhadap Petugas PTSP Pengadilan Negeri Koba sebagai garda terdepan pelayanan pengadilan mengintruksikan untuk memberikan pelayanan dengan selalu menerapkan Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada semua penerima layanan dengan situasi seperti apapun

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

2 April 2024  
Ketua Pengadilan Negeri  
  
DERIT WERDININGSIH, S.H.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

**JADWAL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
JADWAL PELAKSANAAN SURVEI  
DI PENGADILAN NEGERI KOBA KELAS II**

No	Tahap Survey	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Triwulan 1	Pelaksanaan Survey Triwulan I	2 Januari 2024 s/d 31 Maret 2024
		Pengolahan Data/Perhitungan Indeks	1 April 2024 s/d 3 April 2024
		Penyusunan dan Pelaporan	3 April 2024 s/d 5 April 2024
2	Triwulan 2	Pelaksanaan Survey Triwulan II	1 April 2024 s/d 30 Juni 2024
		Pengolahan Data/Perhitungan Indeks	1 Juli 2024 s/d 5 Juli 2024
		Penyusunan dan Pelaporan	4 Juli 2024 s/d 5 Juli 2024
3	Triwulan 3	Pelaksanaan Survey Triwulan III	1 Juli 2024 s/d 30 September 2024
		Pengolahan Data/Perhitungan Indeks	3 Oktober 2024 s/d 4 Oktober 2024
		Penyusunan dan Pelaporan	4 Oktober 2024 s/d 5 Oktober 2024
4	Triwulan 4	Pelaksanaan Survey Triwulan IV	1 Oktober 2024 s/d 30 Desember 2024
		Pengolahan Data/Perhitungan Indeks	2 Januari 2025 s/d 3 Januari 2025
		Penyusunan dan Pelaporan	3 Januari 2025 s/d 5 Januari 2025

**KOMPUTER TOUCHSCREEN DI MEJA PTSP  
yang berisi Aplikasi SISUPER BADILUM  
untuk mengisi SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

dengan alamat

[http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol\\_ikm\\_surveillance](http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance)



*IKM Pengguna Layanan Pengadilan*

**DAFTAR PERTANYAAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI KOBA**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?
  - tidak sesuai
  - kurang sesuai
  - sesuai
  - sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?
  - tidak mudah
  - kurang mudah
  - mudah
  - sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?
  - tidak cepat
  - kurang cepat
  - cepat
  - sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS?
  - tidak setuju
  - kurang setuju
  - setuju
  - sangat setuju

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?
  - tidak sesuai
  - kurang sesuai
  - sesuai
  - sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
  - tidak kompeten
  - kurang kompeten
  - kompeten
  - sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan?
  - tidak sopan dan ramah
  - kurang sopan dan ramah
  - sopan dan ramah
  - sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?
  - buruk
  - cukup
  - baik
  - sangat baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan?
  - tidak ada
  - ada tetapi tidak bisa diakses
  - kurang maksimal
  - berfungsi dan dikelola dengan baik



	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
14	Syahrial R-401912-IKM-81CA3B9193 No. HP : 82306998111	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	49 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Maret 2024
15	Syahrial R-401912-IKM-6062E4A653 No. HP : 82306998111	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Maret 2024
16	Rosalinda Pratiwi Tarigan R-401912-IKM-223D31EF7F No. HP : 82279448458	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	24 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Maret 2024
17	Gallan Isaldi R-401912-IKM-367789D6B1 No. HP : 85368534758	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Maret 2024
18	Rudi R-401912-IKM-64C10EF117 No. HP : 81379005890	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Maret 2024
19	Rosalinda Pratiwi Tarigan R-401912-IKM-2B40EFB526 No. HP : 82279448458	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	24 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Maret 2024
20	Raka R-401912-IKM-71D7FE8ABD No. HP : 8978080179	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Maret 2024
21	Agi R-401912-IKM-3A85861A90 No. HP : 082178245021	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	29 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Februari 2024
22	AGIT BAYU SUMANTRI R-401912-IKM-03F686B204 No. HP : 082123586863	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Februari 2024
23	Naryuni R-401912-IKM-7D87E3513E No. HP : 81271154558	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	41 Tahun Laki-laki	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Februari 2024
24	Sumiati R-401912-IKM-96D6849840 No. HP : 82184680741	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	34 Tahun Perempuan	SMPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Februari 2024
25	Cici Suprika R-401912-IKM-257A3C58B3 No. HP : 82186020397	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	24 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Februari 2024
26	Kartono R-401912-IKM-6D1B142469 No. HP : 85758440971	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	43 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Februari 2024
27	Leni R-401912-IKM-11B04F0BBD No. HP : 87891694525	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	40 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Februari 2024

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
28	ARI AP R-401912-IKM-A7CF673326 No. HP : 82372280647	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Februari 2024
29	KARTONO R-401912-IKM-555B990920 No. HP : 83175114282	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	40 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	19 Februari 2024
30	ADE SAPUTRA R-401912-IKM-027DA9CD49 No. HP : 82378409568	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	32 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Februari 2024
31	OKTIA SUSANDRA DEWI R-401912-IKM-4ECCF71E14 No. HP : 82186502092	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	34 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	19 Februari 2024
32	MAULIA R-401912-IKM-FC7E7300F3 No. HP : 82177544592	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	25 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Februari 2024
33	NURHALIMAH R-401912-IKM-1B775FBC57 No. HP : 82280242442	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	50 Tahun Perempuan	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Februari 2024
34	NURHALIMAH R-401912-IKM-AD17BF4FB1 No. HP : 82280242442	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	50 Tahun Perempuan	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Februari 2024
35	SUSANTI R-401912-IKM-0F6949AFF7 No. HP : 82178088475	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	30 Tahun Perempuan	SMUWIRUSAHA	4	4	3	4	4	4	3	4	4	13 Februari 2024
36	Budiana Rahmawati R-401912-IKM-F22DE1A6BC No. HP : 8127175080	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	64 Tahun Perempuan	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Februari 2024
37	Nurhalimah R-401912-IKM-A282C6D10C No. HP : 82280242442	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	52 Tahun Perempuan	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Februari 2024
38	Sumiati R-401912-IKM-DF5A4CD071 No. HP : 82184680741	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	34 Tahun Perempuan	SMPPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Februari 2024
39	Selvia Vilani R-401912-IKM-8D2806979D No. HP : 882870075822	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	26 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Februari 2024
40	ROBY KHIRMANSYAH R-401912-IKM-264B940CA7 No. HP : 85270650535	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Januari 2024



	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
55	Aris Suchayo, S.H. R-401912- IKM- 960FF7B980 No. HP : 85270650535	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Januari 2024

---

**LAPORAN**

**MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT  
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PENGADILAN NEGERI KOBA  
TRIWULAN I TAHUN 2024**



**PENGADILAN NEGERI KOBA KELAS II  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

**LAPORAN MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DI PENGADILAN NEGERI KOBA**

**I. PENDAHULUAN**

**1. Dasar Monitoring**

Berdasarkan Publikasi Indek Kepuasan Masyarakat periode 1 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024 terdapat 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur:

1. Waktu Pelayanan (tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan) dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu 3,945;
2. Prosedur (tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan), dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu 3,964;
3. Prilaku Pelaksana (tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan), dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu 3, 982;

**2. Tujuan Monitoring**

Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) pada Pengadilan Negeri Koba dan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Koba;

**3. Pelaksanaan Monitoring**

Monitoring diawali dengan penelitian hasil indeks kepuasan masyarakat Triwulan I periode 1 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024 untuk fokus terhadap evaluasi yang akan dilaksanakan.

**II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI**

Pengadilan Negeri Koba dalam hal ini melakukan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan sebanyak 4 (empat) kali setiap tahunnya dengan output berupa nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai

SKM tersebut menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Pengadilan Negeri Koba. Dari hasil pelaksanaan survey yang diambil dari Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pengadilan Negeri Koba, yang dilaksanakan pada bulan **Januari s/d Maret** tahun **2024** diperoleh nilai SKM sebesar **99,70 %** (sembilan puluh sembilan koma tujuh nol persen) atau dalam interval 1 – 4 Pengadilan Negeri Koba memperoleh nilai sebesar **3,99** (tiga koma sembilan delapan) berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 s/d 100);

Tabel Perolehan Nilai SKM di Pengadilan Negeri Koba untuk Triwulan III Tahun 2023 berdasarkan urutan peringkatnya yaitu sebagai berikut :

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	4,000	Sangat Baik	1
2.	Prosedur	3,980	Sangat Baik	8
3.	Waktu Pelayanan	3,860	Sangat Baik	9
4.	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,980	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,960	Sangat Baik	7
8.	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	5
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	6

Dari sembilan unsur yang dinilai, Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Koba, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden 3 (tiga) nilai paling tinggi berada pada ruang “**Persyaratan**” Dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **4,000**, disusul ruang lingkup “**Biaya/Tarif**” dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **4,000** dan ruang lingkup “**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**” dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **4,000**;

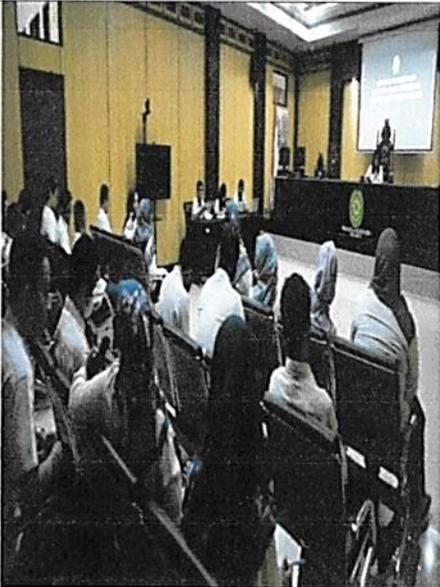
Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Koba, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden dengan **3 (tiga) Unsur Terendah** berada pada ruang lingkup:

1. **Waktu Pelayanan** (tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan) dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,945**;
2. **Prosedur** (tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan), dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,964**;
3. **Prilaku Pelaksana** (tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan), dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3, 982**;

### III. TINDAK LANJUT 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam hal menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Koba, Ketua Pengadilan Negeri Koba telah mengintruksikan pihak terkait agar melakukan tindak lanjut dalam rangka meningkatkan nilai SKM pada 3 (tiga) nilai terendah yaitu pada unsur **Waktu Pelayanan, Prosedur dan Kemudahan Prosedur Pelayanan** sebagai berikut:

No	TINDAK LANJUT	EVIDENCE
1.	<p><b>Waktu Pelayanan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketua. Panitera, Hakim Pengawas PTSP pada Pengadilan Negeri Kona terus memberikan pengarahan kepada Petugas PTSP dan seluruh elemen terkait agar kinerja lebih ditingkatkan lagi serta dalam waktu pelayanan berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan serta dijabarkan dalam SOP, terkait dengan hal ini kepada petugas khususnya yang bertugas di PTSP diberikan reward bagi petugas yang dapat melaksanakan</li> </ul>	

<p>elayanan terbaik serta punishment bagi petugas yang lalai melaksanakan tugas berupa teguran dari pimpinan. Kepada penerima layanan, juga diterapkan pemberian semacam kompensasi berupa permintaan maaf, dan cinderamata atas setiap keterlambatan pelayanan melampaui waktu yang telah ditetapkan</p>	
<p>- Ketua Pengadilan Negeri Koba pada saat rapat bulanan tanggal 1 April 2024 kembali mensosialisasi SK KMA No. 21/DJU/SK/OT.01.3/3/2022 tentang Pembaharuan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kepaniteraan Pada Pengadilan Tinggi Dan Pengadilan Negeri yang mana diberlakukan sebagai SOP Kepaniteraan Pada Pengadilan Negeri Koba.</p>	
<p><b>2. Prosedur;</b>  - Pada rapat bulanan bulan Maret 2024 yang dilaksanakan pada tanggal 1 April 2024 Ketua Pengadilan Negeri Koba dan Panitera Pengadilan Negeri Koba, kembali mengintruksikan kepada Petugas PTSP untuk selalu menerapkan prosedur pelayanan</p>	

<p>sebagaimana yang tercantum dalam Standar Pelayanan Pengadilan Negeri Koba.</p>	
<p>- Pada hari Selasa 2 April 2024 Hakim Pengawas PTSP bersama supervisor telah melakukan briefing terhadap Petugas PTSP sebagai garda terdepan pelayanan pengadilan mengintruksikan untuk melaksanakan pelayanan sebagaimana prosedur yang telah ditetapkan.</p>	
<p>- Mempublikasikan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Pengadilan Negeri Koba di Website Pengadilan Negeri Koba, pada aplikasi SIPPN Pengadilan Negeri Koba, maupun di ruang terbuka PTSP.</p>	<p>e-brosur pelayanan PN Koba</p>  <p>Standar layanan PN Koba pada SIPPN:</p>

	
<p><b>3. Perilaku Pelaksana;</b></p> <p>Pada hari Selasa 2 April 2024 Hakim Pengawas PTSP bersama supervisor, telah melakukan briefing terhadap Petugas PTSP Pengadilan Negeri Koba sebagai garda terdepan pelayanan pengadilan mengintruksikan untuk memberikan pelayanan dengan selalu menerapkan Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada semua penerima layanan dengan situasi seperti apapun.</p>	

Diharapkan dengan tindakan perbaikan yang telah dilakukan Pengadilan Negeri Koba dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada Pengguna atau Penerima layanan pada Pengadilan Negeri Koba sehingga merasa sangat puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Pengadilan Negeri Koba.

Koba, 2 April 2024  
 Pengadilan Negeri Koba,  
 Ketua  
  
 Derit Werdiningsih, S.H.



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM**  
**PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG**  
**PENGADILAN NEGERI KOBA**

Jln. Gelora No. 1 Komplek Perkantoran Pemkab. Bangka Tengah, Kecamatan Koba,  
Kelurahan Padang Mulya, Bangka Tengah, Kep. Bangka Belitung 33681  
www.pn-koba.go.id, pengadilan.negeri.koba@gmail.com

**DAFTAR HADIR**

Hari/Tanggal Pelaksanaan	:	Senin, 1 April 2024;
Jam Pelaksanaan	:	10.00 WIB;
Tempat Pelaksanaan	:	Ruang Sidang Garuda Pengadilan Negeri Koba
Acara	:	Rapat Monitoring dan Evaluasi Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Triwulan I Tahun 2024 pada Pengadilan Negeri Koba;

NO	NAMA	JABATAN	TANDATANGAN
1	DERIT WERDININGSIH, S.H.	KETUA	
2	SHINTA NIKE AYUDIA, S.H., M.Kn.	HAKIM	
3	TREMA FEMULA GRAFIT, S.H., M.H.	HAKIM	
4	RIZKI RIDHA DAMAYANTI, S.H., M.H.	HAKIM	
5	NOVIA NANDA PERTIWI, S.H.	HAKIM	
6	DEVIA HERDITA, S.H.	HAKIM	
7	MUCHSIN, S.H., M.H.	PANITERA	
8	JAMALUDIN, S.H.	SEKRETARIS	



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM  
PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG  
PENGADILAN NEGERI KOBA**

Jln. Gelora No. 1 Komplek Perkantoran Pemkab. Bangka Tengah, Kecamatan Koba,  
Kelurahan Padang Mulya, Bangka Tengah, Kep. Bangka Belitung 33681  
[www.pn-koba.go.id](http://www.pn-koba.go.id), [pengadilan.negeri.koba@gmail.com](mailto:pengadilan.negeri.koba@gmail.com)

9	USPA DEMARATI, S.H.	PANITERA MUDA HUKUM	
10	ERWIN MARANTIKA, S.H.	PANITERA MUDA PIDANA	
11	OSKAR SYAIFULLAH, S.Kom.	KASUBBAG UMUM DAN KEUANGAN	
12	YEYEN WAHYUNI, S.Kom.	KASUBBAG PTIP	
13	RENDRA, S.H.	PANITERA PENGGANTI	
14	KIKI KURNIAWAN, S.H.	Plt. PANITERA MUDA PERDATA	
15	EKO ARFANDI, S.H.	BENDAHARA	
16	MARIHOT PANGITUHAN	JURUSITA	
17	ABAD RIBUNANURIN, A.Md.	Plt. KASUBBAG KEPEGAWAIAN DAN ORTALA	



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM  
PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG  
PENGADILAN NEGERI KOBA**

Jln. Gelora No. 1 Komplek Perkantoran Pemkab. Bangka Tengah, Kecamatan Koba,  
Kelurahan Padang Mulya, Bangka Tengah, Kep. Bangka Belitung 33681  
[www.pn-koba.go.id](http://www.pn-koba.go.id), [pengadilan.negeri.koba@gmail.com](mailto:pengadilan.negeri.koba@gmail.com)

**PELAKSANAAN MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT 3  
UNSUR TERENDAH DALAM PELAKSANAAN SURVEY INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I PERIODE JANUARI - MARET  
2024**





**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM  
PENGADILAN TINGGI BANGKA BELITUNG  
PENGADILAN NEGERI KOBA**

Jln. Gelora No. 1 Komplek Perkantoran Pemkab. Bangka Tengah, Kecamatan Koba,  
Kelurahan Padang Mulya, Bangka Tengah, Kep. Bangka Belitung 33681  
[www.pn-koba.go.id](http://www.pn-koba.go.id), [pengadilan.negeri.koba@gmail.com](mailto:pengadilan.negeri.koba@gmail.com)

**PELAKSANAAN MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT 3  
UNSUR TERENDAH DALAM PELAKSANAAN SURVEY INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I PERIODE JANUARI - MARET  
2024**

