

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 III TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

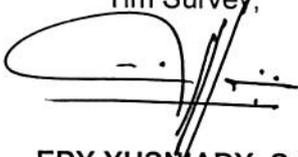
LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN
NEGERI Koba KELAS II

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

Disahkan di Koba
Pada Hari Rabu, 2 Oktober 2024


Ketua Pengadilan Negeri Koba

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

Tim Survey,

EDY YUSNIADY, S.H.
NIP. 197609122002121004

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 Oktober 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
BAB I . PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	3
D. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survey.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran SKM.....	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir	8
D. Pekerjaan Utama	8
BAB IV. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	9
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
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 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-III dari bulan Juli 2024 sampai dengan September 2024.

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
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	14	37,84
2	29-39	17	45,95
3	40-49	6	16,22
4	50-59	0	0,00
5	60-69	0	0,00
Jumlah		37	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun (45,95 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	27	85
2	Perempuan	10	15
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		37	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian mayoritas berjenis kelamin laki-laki (85 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	1	10,5
4	SMU	15	30,5
5	Diploma	0	0
6	S1	16	49,5
7	S2	2	5
8	S3	0	0
Jumlah		37	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini Pendidikan Terakhir adalah S1 (49,5%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	9	20
2	TNI	0	0
3	POLRI	2	2
4	Swasta	3	4
5	Wirausaha	3	4
6	Tenaga Kontrak	9	20
7	Lainnya	11	50
Jumlah		37	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini Pekerjaan Utama adalah pekerjaan lainnya (50,00 %).

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 40(empat puluh) 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 puluh 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	3,973	Sangat Baik	7
2.	Prosedur	4,000	Sangat Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
4.	Biaya/Tarif	3,973	Sangat Baik	8
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,946	Sangat Baik	9
8.	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	5
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	6

A. Persyaratan

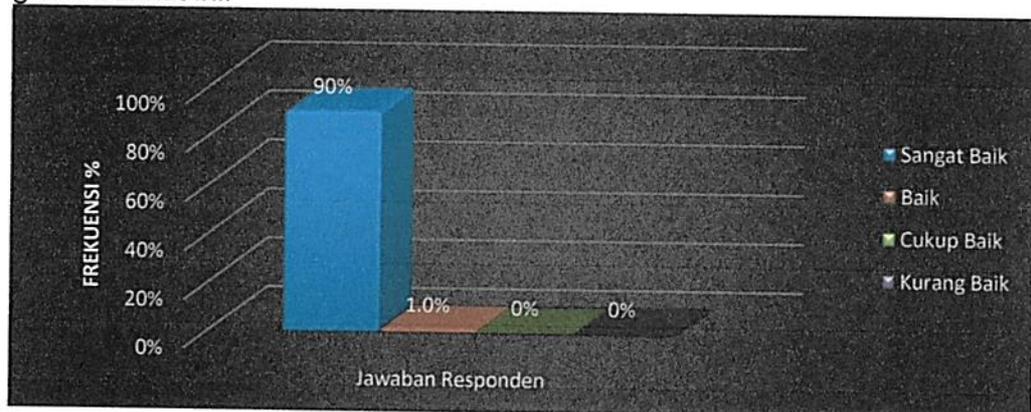
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	36	90	146
2.	Baik	3	1	10	1
3.	Cukup Baik	2	-	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-	-
Jumlah			37	100%	147
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

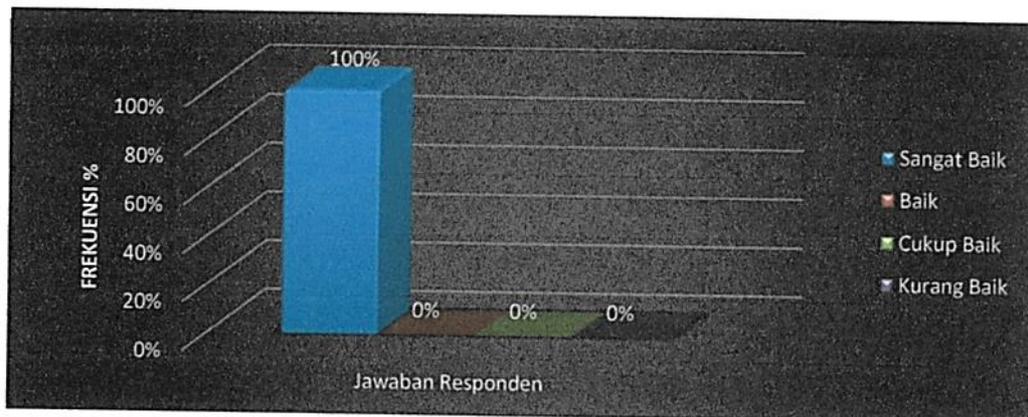
Prosedur adalah tata cara atau prosedur pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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	37	100	148
2.	Puas	3	0	0	0
3.	Cukup	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			37	100%	149
Nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)					4,000

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

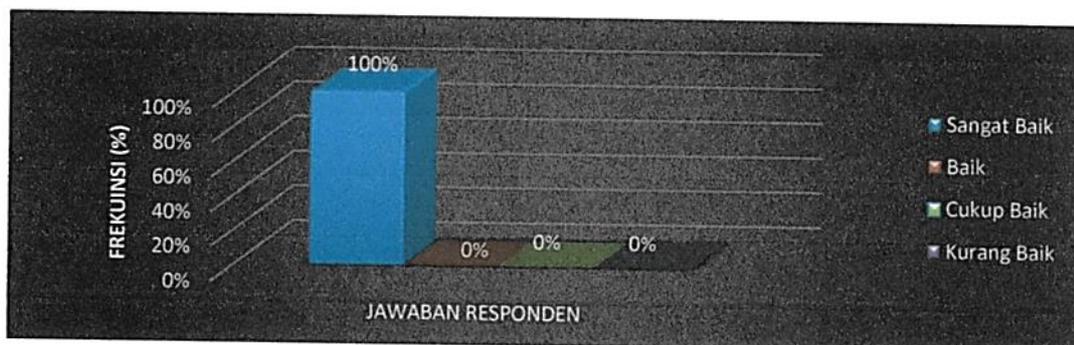
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	37	100	148
2.	Puas	3	0	0	0
3.	Cukup	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			37	100%	148
Nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)					4,000

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

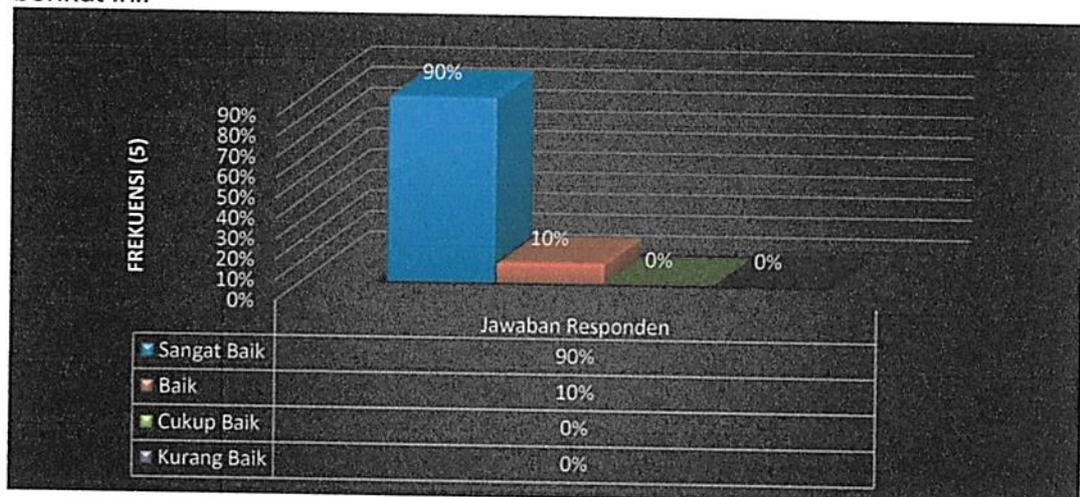
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,973** berada pada interval 3,53 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	36	90%	147
2.	Baik	3	1	10%	0
3.	Cukup Baik	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			37	100%	147
Nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)					3,973

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

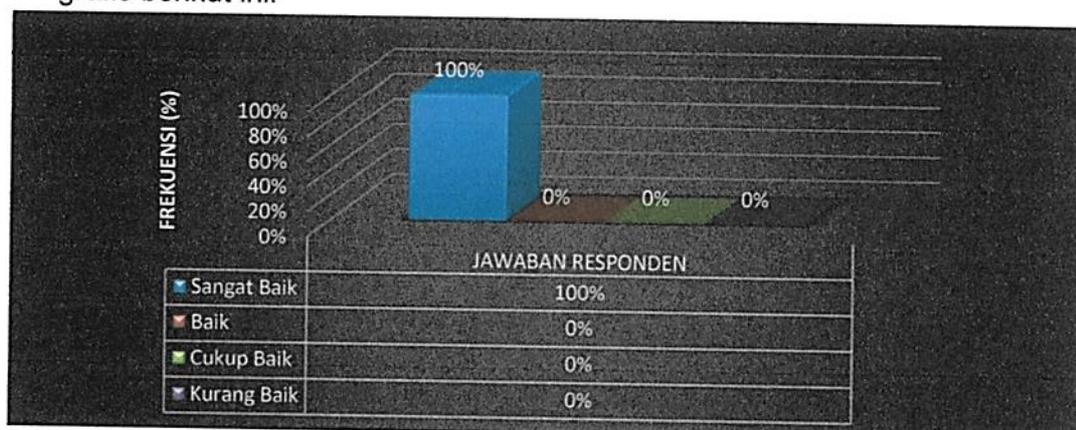
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,53 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	37	100	148
2.	Baik	3	0	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			37	100%	148
Nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)					4,000

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

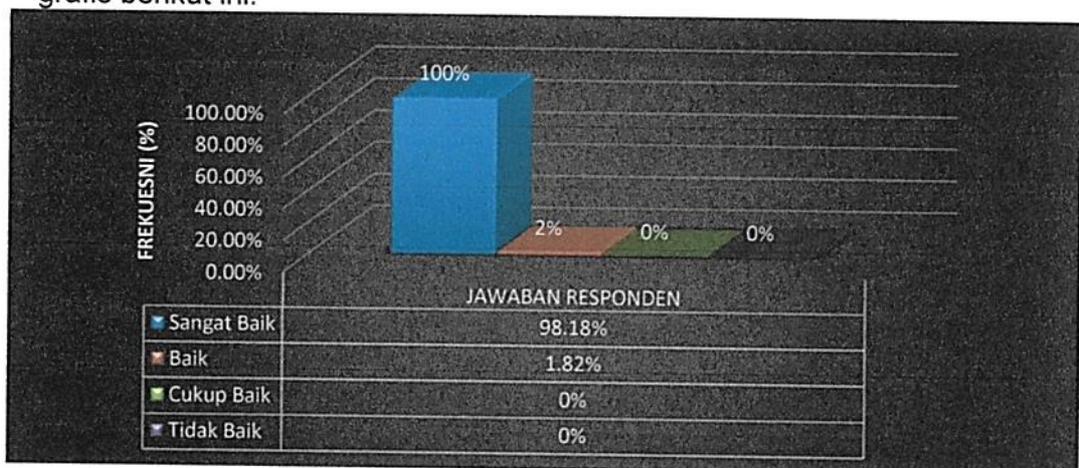
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	37	100	148
2.	Baik	3	0	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			37	100%	148
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

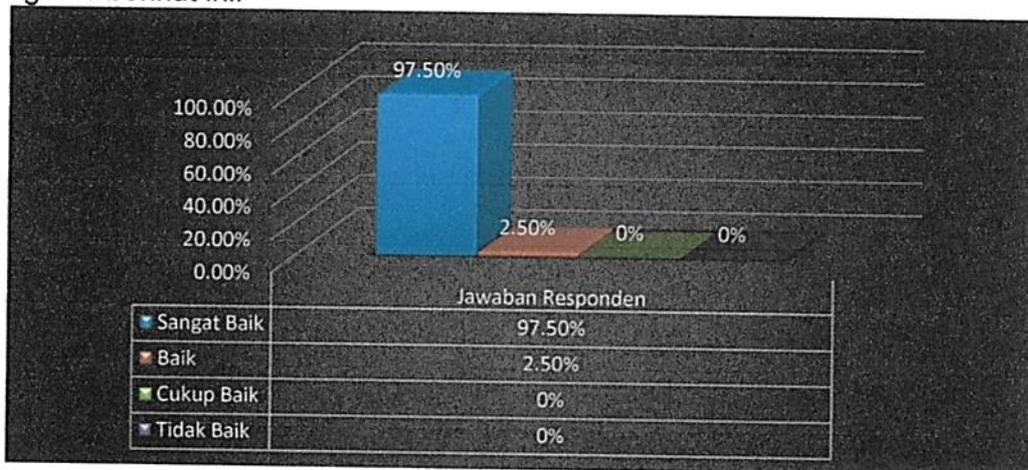
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,946** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada 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	35	97,5	146
2.	Puas	3	2	2,5	1
3.	Cukup	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			37	100%	146
Nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)					3,946

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

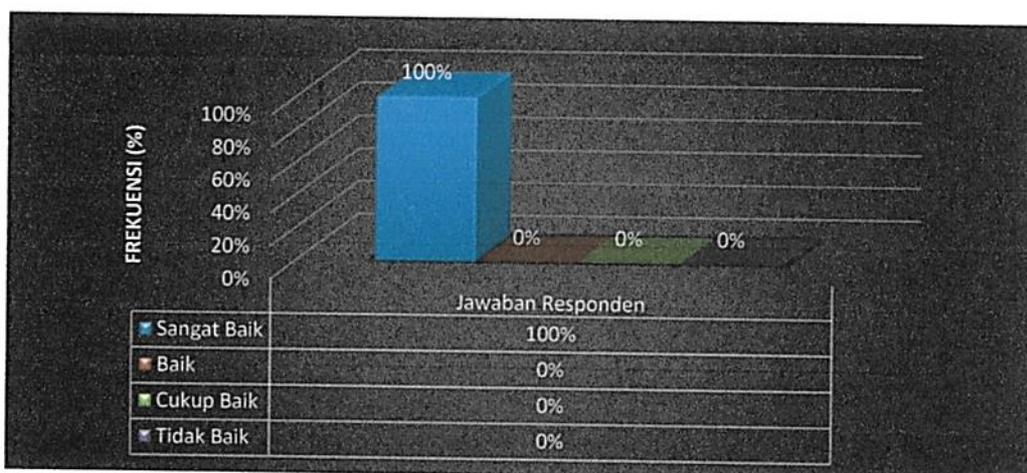
Sarana dan Prasarana adalah Alat dan sumber daya yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**Sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	37	100	148
2.	Baik	3	0	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			37	100%	148
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

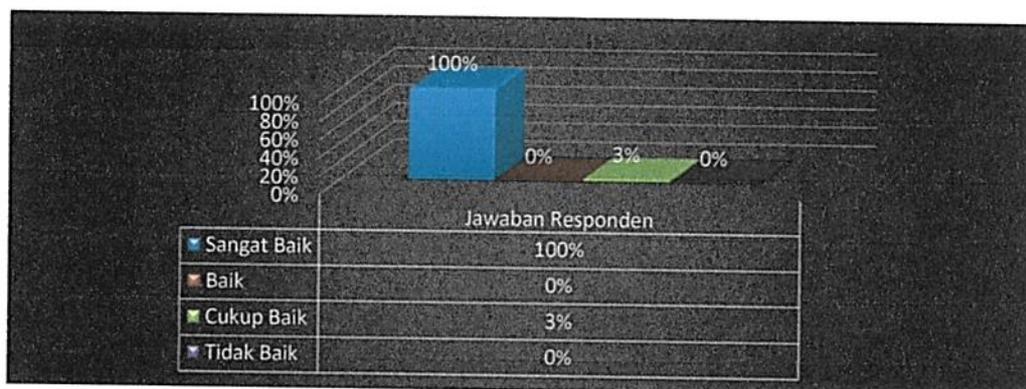
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	37	100	148
2.	Baik	3	0	0	0
3.	Cukup Baik	2	0	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			37	100%	148
Nilai SKM (indeks Kepuasan Masyarakat)					4,000

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 **Pelayanan Ramah Dan Cepat**
- 2 **Saya Diberikan Pelayanan Yang Baik**
- 3 **Sangat Puas**
- 4 **PTSP Dilakukan Dengan Ramah Dan Cepat**
- 5 **Selalu Cepat Memberikan Pelayanan**
- 6 **Baik**
- 7 **Baik**
- 8 **Baik**
- 9 **Baik**
- 10 **Bagus**
- 11 **Bagus**
- 12 **Baik**
- 13 **Baik**
- 14 **Baik**
- 15 **Bagus**
- 16 **Baik**
- 17 **Pelayanan Sudah Baik**
- 18 **Baik**
- 19 **Bagus**
- 20 **Bagus**
- 21 **Petugas Sudah Memberikan Pelayanan Dengan Cepat**
- 22 **Petugas Memberikan Pelayanan Dengan Cepat**
- 23 **Petugas Memberikan Informasi Dengan Baik**
- 24 **Petugas Sudah Melayani Dengan Baik**
- 25 **Pelayanan Petugas Sudah Baik**
- 26 **Bagus**

- 27 Baik
- 28 Baik
- 29 Baik
- 30 Petugas Sudah Memberikan Pelayanan Dengan Baik Dan Cepat
- 31 Petugas PTSP Sudah Memberikan Pelayanan Yang Baik
- 32 Pelayanan Yang Dibeirkan Sudah Baik
- 33 Pelayanan Sudah Bagus
- 34 Petugas Pada Bagian Pelayanan Memberikan Pelayanan Dengan Baik
- 35 Baik
- 36 Petugas Memberikan Informasi Terkait Layanan Sudah Sangat Baik
- 37 Petugas PN Koba Sudah Sangai Baik Memberikan Layanan
- 38 Bagus
- 39 Baik
- 40 Baik

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 enam puluh lima) 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	0	0
3	SMP	1	5
4	SMU	18	47,5
5	Diploma	0	0
6	S1	16	32,5
7	S2	2	12,5
8	S3	0	0
Jumlah		37	100%

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 **“Waktu Pelayanan”** Dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **4,000**, disusul ruang lingkup **“Prosedur”** 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 **“Prilaku Pelaksana”** dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,946**, ruang lingkup **“Biaya/Tarif”** dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,973**, ruang lingkup **“Persyaratan”**, dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,973**;

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 **“Waktu Pelayanan”**, ruang lingkup **“Prosedur”** dan ruang lingkup **“Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”** selain itu juga Khusus 3 (tiga) ruang lingkup dengan peringkat paling rendah ruang

lingkup “**Perilaku Pelaksana**” dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,946**, ruang lingkup “**Biaya/Tarif**” dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,973**, ruang lingkup “**Persyaratan**”, dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu **3,973**, 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:

- **Petugas sudah memberikan pelayanan dengan cepat**
- **Petugas memberikan pelayanan dengan cepat**
- **Petugas memberikan informasi dengan baik**
- **Petugas sudah melayani dengan baik**
- **Pelayanan Petugas sudah baik**
- **Pelayanan ramah dan cepat**
- **Saya diberikan pelayanan yang baik**
- **PTSP dilakukan dengan ramah dan Cepat**
- **Selalu cepat memberikan pelayanan**
- **Petugas sudah memberikan pelayanan dengan baik dan cepat**
- **Petugas PTSP Sudah memberikan pelayanan yang baik**

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.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

**JADWAL PELAKSANAAN SURVEI
DI PENGADILAN NEGERI KOBA KELAS II**

No	Tahap Survey	K e g i a t a n	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



**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