

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014 *jo.* Nomor 14 Tahun 2017
Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap
Penyelenggaraan Pelayanan Publik**



**PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B
TRIWULAN IV
BULAN OKTOBER - DESEMBER 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS IB


Disahkan di Baturaja, 4 Januari 2024

Ketua Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B,




Elvin Adrian, S.H., M.H.
NIP. 19790111 200212 1 004

Ketua Tim Survei,



I Made Gede Kariana, S.H.
NIP. 19841122 201101 1 003

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan semangat Reformasi Birokrasi, Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B sebagai bagian dari perwujudan cita-cita luhur Pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B, dengan ini disusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV Bulan Oktober-Desember 2023.

Untuk mewujudkan cita-cita tersebut, diperlukan adanya Survei Kepuasan Masyarakat dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal, menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang diambil dengan kuesioner. Pelaksanaan survei dan laporan survei ini masih memerlukan kritik dan saran yang membangun agar menjadi lebih baik lagi kedepannya. Semoga laporan ringkas ini berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Tim Penyusun Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL DAN GRAFIK	v
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Sasaran.....	1
1.3. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
1.4. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB 2 METODOLOGI	
2.1. Metode dan Periode Survei.....	4
2.2. Teknik Pengumpulan Data	6
2.3. Unsur Pengukuran IKM	6
2.4. Teknik Analisis Data	7
BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	
3.1. Profil Responden.....	9
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur	11
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan.....	18
3.4. Nilai Unsur Tertinggi dan Terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat....	18
BAB 4 PENUTUP	
4.1. Simpulan.....	20
DAFTAR RUJUKAN	21
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL DAN GRAFIK

TABEL:

TABEL 1. Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei.....	4
TABEL 2. Kategori Mutu Pelayanan	8
TABEL 3. Unsur Persyaratan Pelayanan	12
TABEL 4. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	12
TABEL 5. Unsur Waktu Penyelesaian.....	13
TABEL 6. Unsur Biaya / Tarif	14
TABEL 7. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
TABEL 8. Unsur Kompetensi Pelaksana.....	15
TABEL 9. Unsur Perilaku Pelaksana	16
TABEL 10. Unsur Sarana dan Prasarana.....	16
TABEL 11. Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.....	17
TABEL 12. Kategori Mutu Pelayanan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B ...	18
TABEL 13. Nilai 3 (tiga) Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat	18
TABEL 14. Nilai 3 (tiga) Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat	19
TABEL 15. Indeks Per Unsur.....	20

GRAFIK:

GRAFIK 1. Tingkat Pendidikan Responden.....	9
GRAFIK 2. Jenis Pekerjaan Responden	10
GRAFIK 3. Kelompok Usia Responden	10
GRAFIK 4. Jenis Layanan yang Digunakan Responden.....	11
GRAFIK 5. Jenis Kelamin Responden.....	11
GRAFIK 6. Unsur Persyaratan Pelayanan	12
GRAFIK 7. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	13
GRAFIK 8. Unsur Waktu Penyelesaian.....	13
GRAFIK 9. Unsur Biaya / Tarif	14
GRAFIK 10. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	15
GRAFIK 11. Unsur Kompetensi Pelaksana	15
GRAFIK 12. Unsur Perilaku Pelaksana.....	16
GRAFIK 13. Unsur Sarana dan Prasarana	17
GRAFIK 14. Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.....	17
GRAFIK 15. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan.....	18

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam setiap kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik, tentunya akan terus terbentur dengan kekurangan dan tuntutan perbaikan dari segala sektor. Sehingga sebagai bentuk komitmen yang tinggi untuk terus menjaga mutu Pengadilan, diperlukan adanya Survei Kepuasan Masyarakat terhadap aspek-aspek pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Peradilan yang dalam hal ini Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B.

Survei Kepuasan Masyarakat juga dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelaksanaan program Akreditasi Peradilan dalam meningkatkan performa pelayanan pengadilan terhadap masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara teratur dalam tenggang waktu tertentu. Hasil survei juga dapat dipergunakan sebagai bahan dalam pelaksanaan rapat untuk mengidentifikasi, menganalisis, menindaklanjuti, dan juga melakukan perbaikan atas kinerja khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

1.2. Tujuan dan Sasaran

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, adalah sebagai berikut:

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

- c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.3. Rencana Kerja

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat didasarkan pada Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B dilaksanakan setiap bulannya dan dilaporkan setiap Triwulan berjalan.

1.4. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B untuk periode Triwulan IV bulan Oktober – Desember 2023 adalah sebagai berikut:

1. Tim survei menentukan metode dan periode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik acak;
2. Tim survei bersama dengan bagian Perencanaan, IT, dan Pelaporan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B membuat instrumen survei secara elektronik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Instrumen survei elektronik tersebut dapat diakses melalui link esurvei.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098963 melalui perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan internet maupun perangkat pindai kode batang pada telepon seluler (ponsel) pintar;
3. Tim survei dan bagian umum Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B mempersiapkan sarana dan prasarana berupa perangkat komputer beserta jaringan internet untuk mengakses survei secara elektronik dan pengadaan *acrylic barcode display* berisi tautan kode batang yang ditempatkan di setiap meja layanan PTSP;

4. Tim survei melakukan survei berdasarkan jadwal yang telah dibuat;
5. Kuesioner elektronik yang telah diisi disimpan dalam bentuk *database* pada aplikasi *SISUPER* Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B;
6. Tim survei memeriksa *database* kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan / atau tidak dapat ditampilkan dengan sempurna, maka akan diperiksa oleh bagian IT Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B; dan
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif dalam bentuk laporan.

BAB 2 METODOLOGI

2.1. Metode dan Periode Survei

Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini menggunakan metode 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 Baturaja Kelas I B, antara lain: pencari keadilan, PNS, TNI, Polisi, Swasta, Wirausaha, Tenaga Kontrak dan lain-lain. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B terhadap layanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan / masyarakat secara periodik setiap 3 (tiga) bulan (triwulan). Untuk periode ini, survei dilaksanakan pada Triwulan IV Periode 2 Oktober 2023 sampai dengan 29 Desember 2023, sebagaimana Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei berikut ini:

Tabel 1. Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei

No.	Rincian	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Januari
1	Pelaksanaan Survei Triwulan I													
2	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan I													

3	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan I																				
4	Pelaksanaan Survei Triwulan II																				
5	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan II																				
6	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan II																				
7	Pelaksanaan Survei Triwulan III																				
8	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan III																				
9	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan III																				
10	Pelaksanaan Survei																				

	Triwulan IV													
11	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan IV													
12	Monev dan Tindak Lanjut Triwulan IV													

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2.3. Unsur Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

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 adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) 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.

2.4. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan unsur tersebut di atas selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan sembilan pertanyaan dengan empat opsi jawaban. Adapun pemberian skor menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya dikonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B ditentukan sebagai berikut.

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

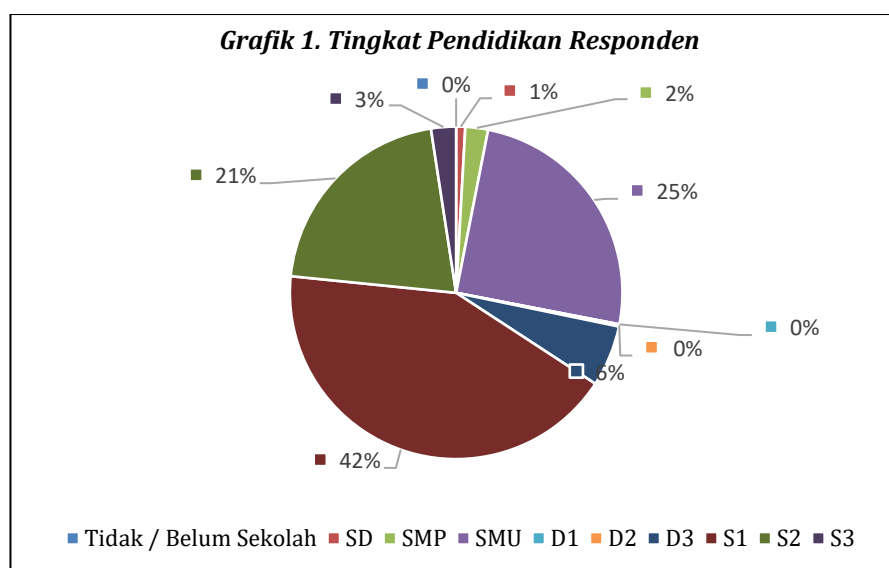
No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB 3
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

3.1. Profil Responden

3.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

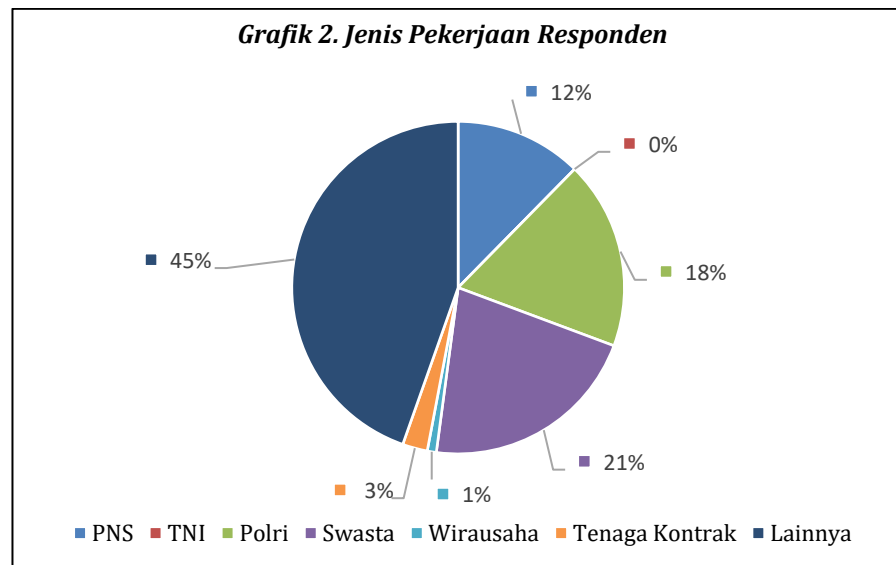
Dari hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan pengguna layanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B adalah sebagai berikut: SD berjumlah 4 (empat) orang, SMP berjumlah 10 (sepuluh) orang, SMU berjumlah 113 (seratus tiga belas) orang, Diploma 1 berjumlah 0 (tidak ada) orang, Diploma 2 berjumlah 1 (satu) orang, Diploma 3 berjumlah 27 (dua puluh tujuh) orang, S1 berjumlah 192 (seratus sembilan puluh dua) orang, S2 berjumlah 95 (sembilan puluh empat) orang, S3 berjumlah 11 (sebelas) orang, dan tidak / belum sekolah berjumlah 0 (tidak ada) orang.



3.1.2. Jenis Pekerjaan Responden

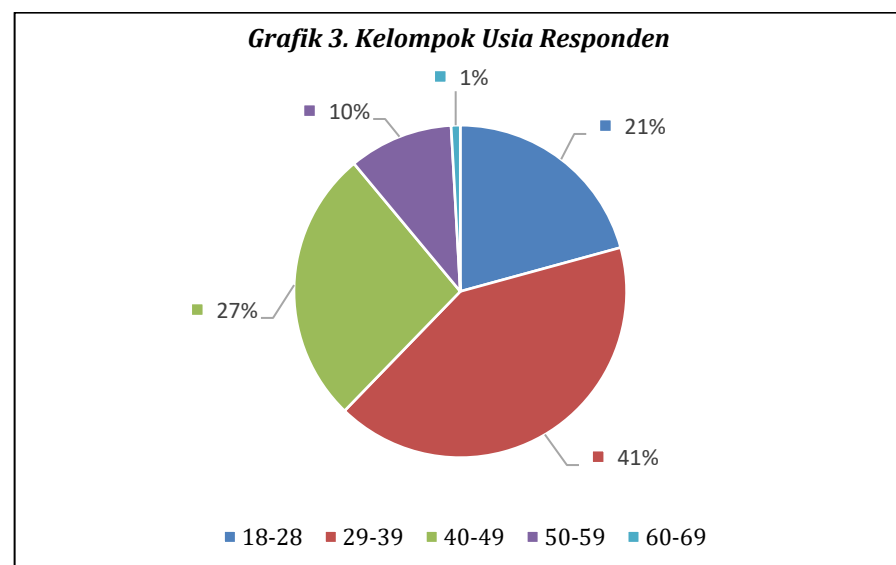
Para responden memiliki jenis pekerjaan yang beragam, diantaranya sebagai PNS berjumlah 56 (lima puluh enam) orang, TNI berjumlah 0 (tidak ada) orang, Polri berjumlah 83 (delapan puluh tiga) orang, Swasta berjumlah 97 (sembilan puluh tujuh) orang, Wirausaha berjumlah 4 (empat) orang, Tenaga Kontrak berjumlah 11 (sebelas) orang, dan Lainnya berjumlah 202 (dua

ratus dua) orang.



3.1.3. Kelompok Usia Responden

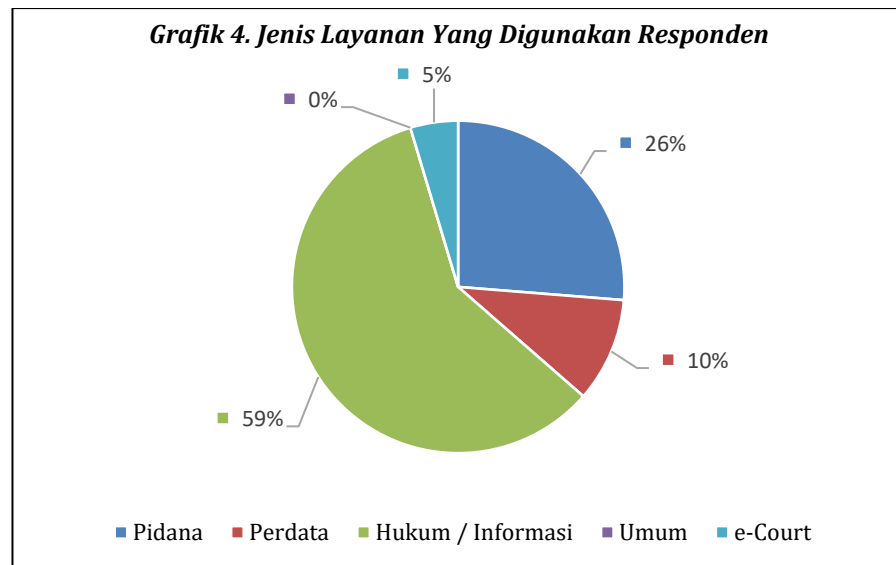
Kelompok usia pengguna layanan yang menjadi responden dalam rentang usia 18-28 tahun berjumlah 94 (sembilan puluh empat) orang, 29-39 tahun berjumlah 188 (seratus delapan puluh delapan) orang, 40-49 tahun berjumlah 121 (seratus dua puluh satu) orang, 50-59 tahun berjumlah 46 (empat puluh enam) orang, 60-69 tahun berjumlah 4 (empat) orang.



3.1.4. Jenis Layanan

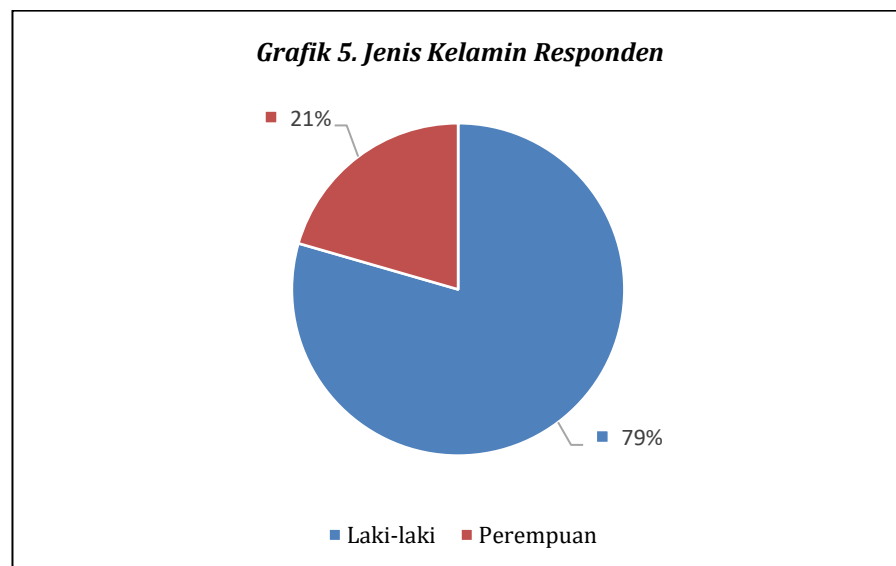
Jenis layanan pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang digunakan oleh para responden meliputi Layanan Pidana berjumlah 119 (seratus sembilan belas) layanan, Layanan Perdata berjumlah 46 (empat puluh enam) layanan, Layanan Hukum / Informasi berjumlah 267 (dua ratus enam puluh tujuh) layanan,

Layanan Administrasi Umum 0 (tidak ada) layanan, Layanan e-Court berjumlah 21 (dua puluh satu) layanan.



3.1.5. Jenis Kelamin Responden

Pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang dijadikan sebagai responden survei terdiri dari 360 (tiga ratus enam puluh) pengguna layanan berjenis kelamin laki-laki dan 93 (sembilan puluh tiga) pengguna layanan berjenis kelamin perempuan.



3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

3.2.1. Unsur Persyaratan

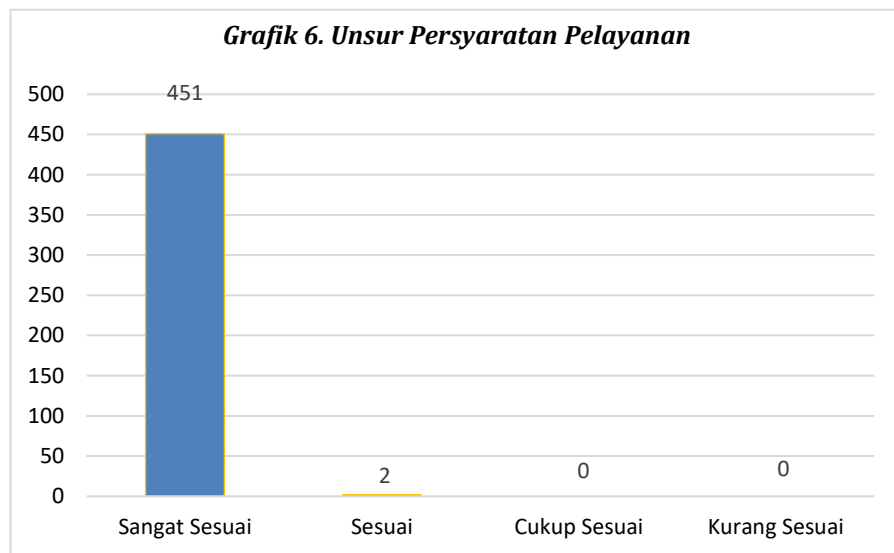
Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Persyaratan menunjukkan nilai indeks sebesar 3,996 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan

Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Unsur Persyaratan Pelayanan

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Sesuai	4	451	99,56%
Sesuai	3	2	0,44%
Cukup Sesuai	2	0	0
Kurang Sesuai	1	0	0
Jumlah		453	100%

Grafik 6. Unsur Persyaratan Pelayanan

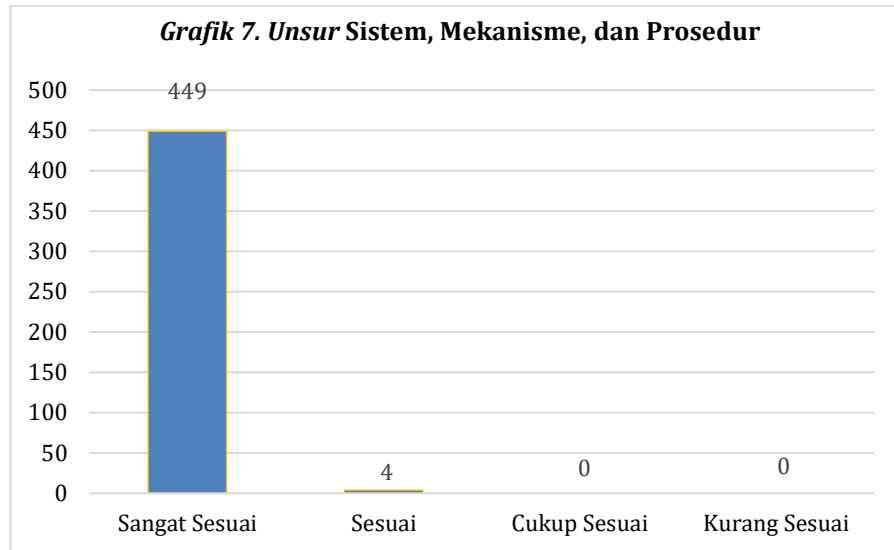


3.2.2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur menunjukkan nilai indeks sebesar 3,991 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Sesuai	4	449	99,12%
Sesuai	3	4	0,88%
Cukup Sesuai	2	0	0
Kurang Sesuai	1	0	0
Jumlah		453	100%

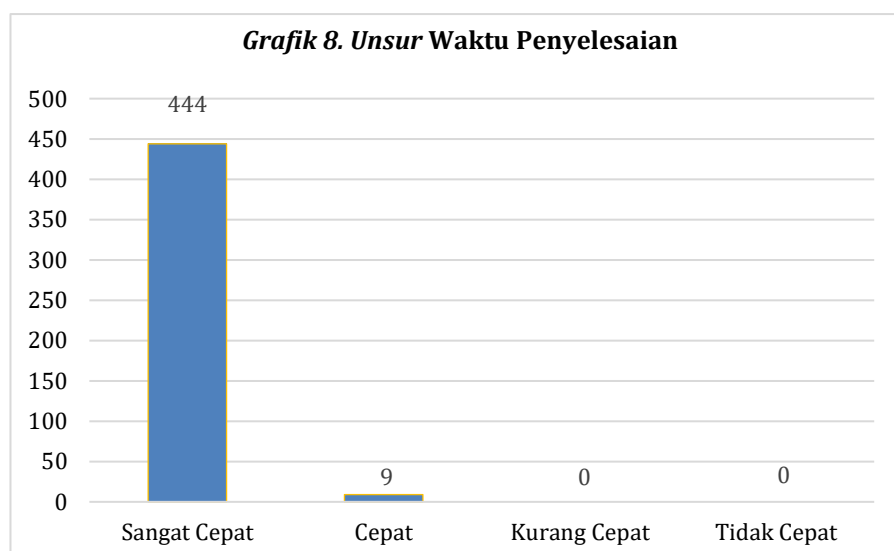


3.2.3. Unsur Waktu Penyelesaian

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Waktu Penyelesaian menunjukkan nilai indeks sebesar 3,980 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Unsur Waktu Penyelesaian

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Cepat	4	444	98,01%
Cepat	3	9	1,99%
Kurang Cepat	2	0	0
Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah		453	100%

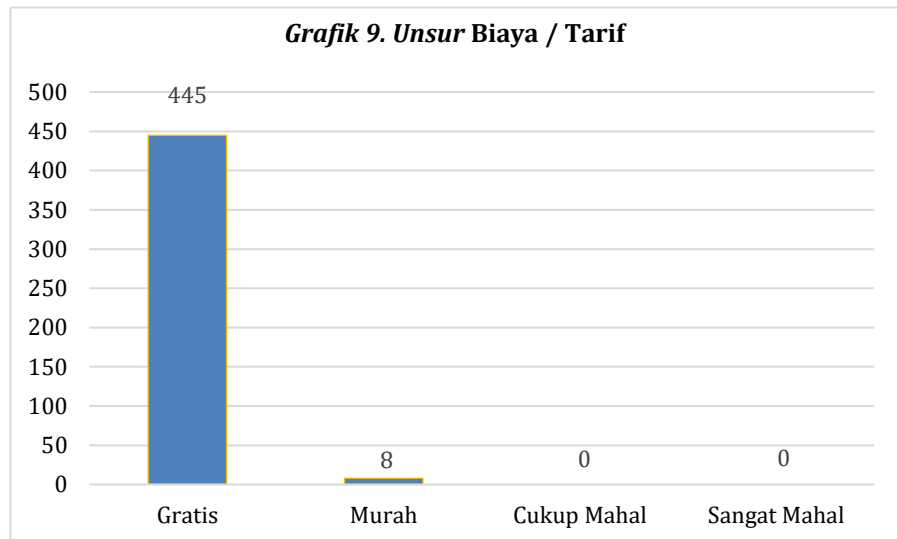


3.2.4. Unsur Biaya / Tarif

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Biaya / Tarif menunjukkan nilai indeks sebesar 3,982 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6. Unsur Biaya / Tarif

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Gratis	4	445	98,23%
Murah	3	8	1,77%
Cukup Mahal	2	0	0
Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah		453	100%

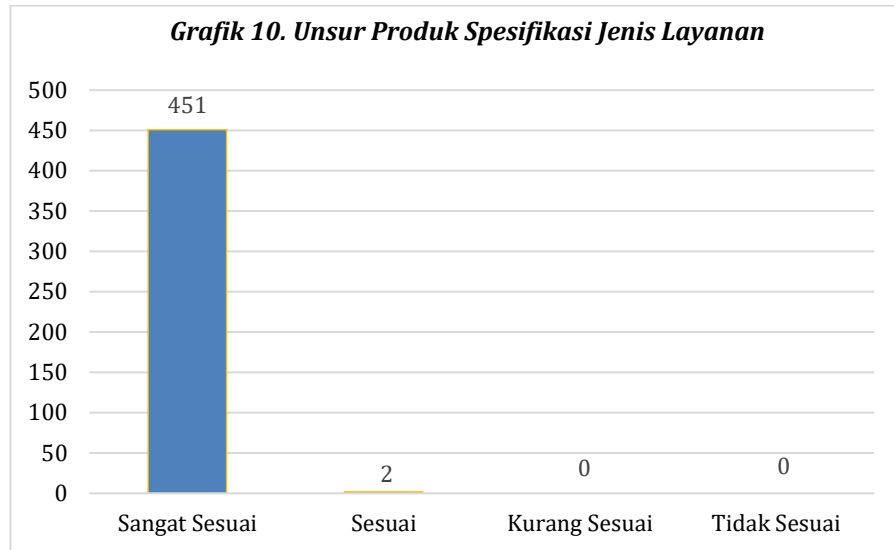


3.2.5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan menunjukkan nilai indeks sebesar 3,996 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 7. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Sesuai	4	451	99,56%
Sesuai	3	2	0,44%
Kurang Sesuai	2	0	0
Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah		453	100%

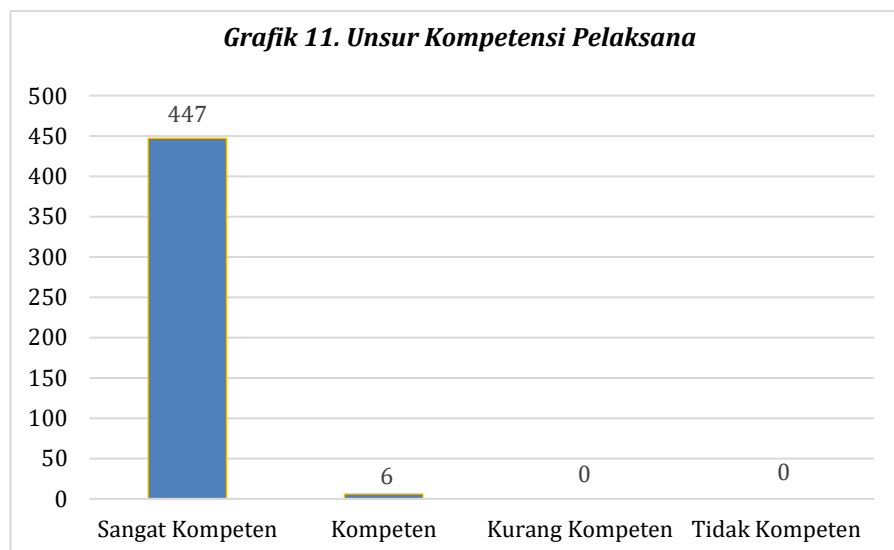


3.2.6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Kompetensi Pelaksana menunjukkan nilai indeks sebesar 3,987 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 8. Unsur Kompetensi Pelaksana

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Kompeten	4	447	98,68%
Kompeten	3	6	1,32%
Kurang Kompeten	2	0	0
Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah		453	100%

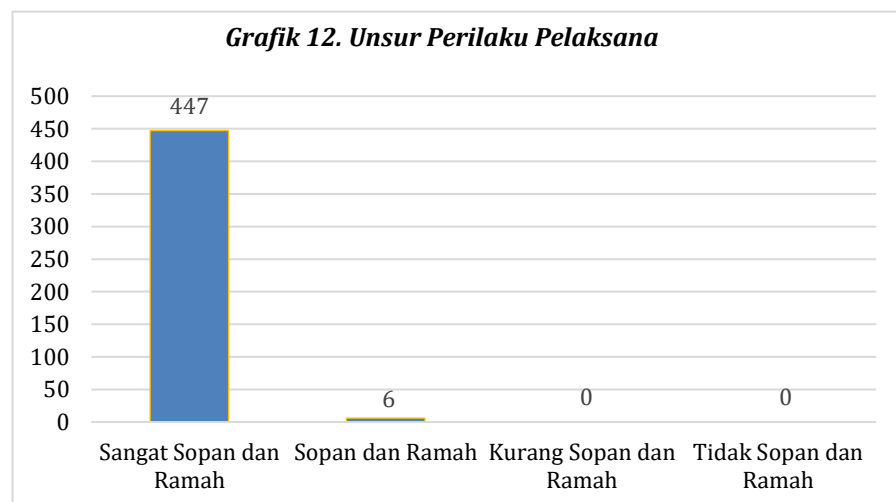


3.2.7. Unsur Perilaku Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Perilaku Pelaksana menunjukkan nilai indeks sebesar 3,987 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 9. Unsur Perilaku Pelaksana

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Sopan dan Ramah	4	447	98,68%
Sopan dan Ramah	3	6	1,32%
Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah		453	100%

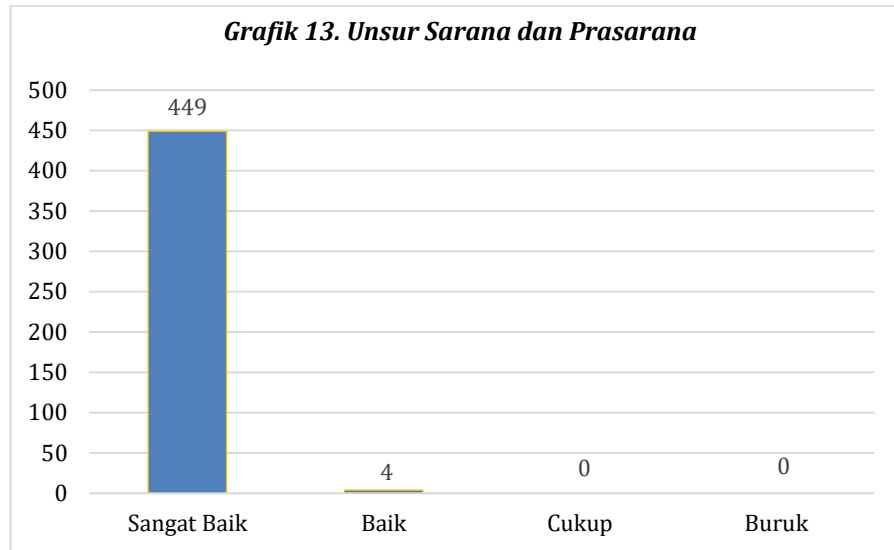


3.2.8. Unsur Sarana dan Prasarana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Sarana dan Prasarana menunjukkan nilai indeks sebesar 3,991 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 10. Unsur Sarana dan Prasarana

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Baik	4	449	99,12%
Baik	3	4	0,88%
Cukup	2	0	0
Buruk	1	0	0
Jumlah		453	100%

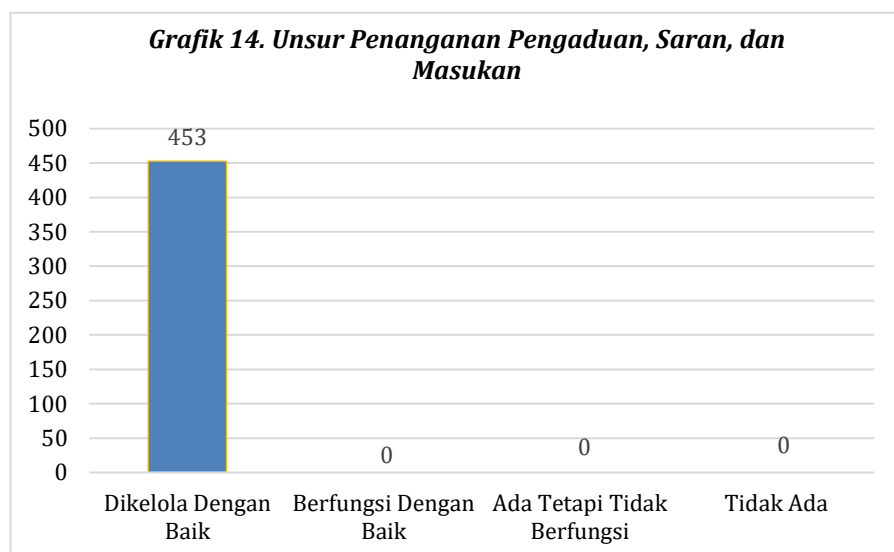


3.2.9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan menunjukkan nilai indeks sebesar 4,000 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

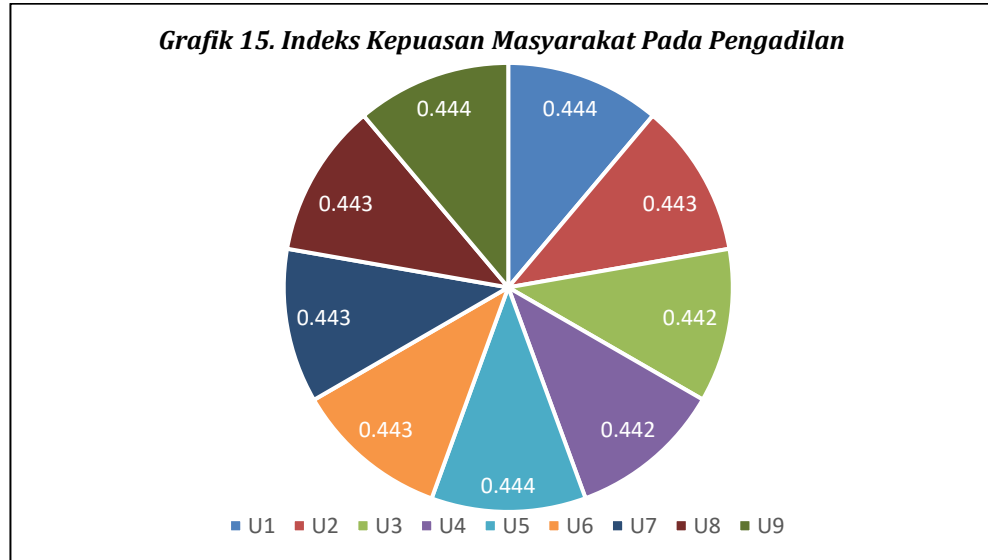
Tabel 11. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Dikelola Dengan Baik	4	453	100%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	0	0
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
Tidak Ada	1	0	0
Jumlah		453	100%



3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan

Total Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur tersebut di atas adalah sebesar **3,99**.



Indeks 3,99 tersebut jika dikonversi ke dalam skala 100 berada pada angka **99,75** sehingga mutu pelayanan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B **Sangat Baik**.

Tabel 12. Kategori Mutu Pelayanan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
2	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
3	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

3.4. Nilai Unsur Tertinggi dan Terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai 3 (tiga) unsur tertinggi dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Periode 2 Oktober 2023 sampai dengan 29 Desember 2023, yaitu:

Tabel 13. Nilai 3 (tiga) Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan "Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna layanan?"	1812	4,000

2	Persyaratan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan”	1810	3,996
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?”	1810	3,996

Nilai 3 (tiga) unsur terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Periode 2 Oktober 2023 sampai dengan 29 Desember 2023, yaitu:

Tabel 14. Nilai 3 (tiga) Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	Waktu Penyelesaian “Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?”	1803	3,980
2	Biaya / Tarif “Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi?”	1804	3,982
3	Kompetensi Pelaksana “Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?”	1806	3,987

BAB 4 PENUTUP

4.1. Simpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B, diperoleh kesimpulan bahwa Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B memiliki total Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,99 atau jika dikonversi ke dalam skala 100 berada pada angka 99,75. Indeks persepsi tersebut merupakan gabungan indeks dari 9 (sembilan) unsur yang masing-masing sebagai berikut:

Tabel 15. Indeks Per Unsur

No	Unsur	Kategori	Indeks
1.	Persyaratan	Sangat Baik	3,996
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sangat Baik	3,991
3.	Waktu Penyelesaian	Sangat Baik	3,980
4.	Biaya/Tarif	Sangat Baik	3,982
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Baik	3,996
6.	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik	3,987
7.	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	3,987
8.	Sarana dan prasarana	Sangat Baik	3,991
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Baik	4,000

Dari data tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 9 (sembilan) unsur Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B, terdapat 3 (tiga) unsur yang mendapat nilai tertinggi yaitu Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Persyaratan, serta Produk Spesifikasi Jenis Layanan, sedangkan 3 (tiga) unsur yang mendapat nilai lebih rendah dibandingkan unsur lainnya yaitu Unsur Waktu Penyelesaian, Biaya / Tarif, serta Kompetensi Pelaksana.

DAFTAR RUJUKAN

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

LAMPIRAN



Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Nama / Inisial

Jenis Kelamin

Pendidikan

Pekerjaan

Jenis Layanan Yang

Diterima

Persyaratan

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Persyaratan Yang Diminta Pada Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya Pada Pengadilan?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Pada Pengadilan?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Waktu Penyelesaian

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kecepatan Waktu Pengadilan Dalam Memberikan Pelayanan?

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Biaya/Tarif

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Biaya/Tarif Yang dikenakan Pada Pelayanan Di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI?

- Tidak setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat setuju

Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Hasil Yang Didapatkan Dari Pelayanan Dengan Jenis Layanan Yang Diberikan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kompetensi Pelaksana

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi / Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan?

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Perilaku Pelaksana

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesopanan Dan Keramahan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan?

- Tidak Sopan Dan Tidak Ramah
- Kurang Sopan Dan Kurang Ramah
- Sopan Dan Ramah
- Sangat Sopan Dan Sangat Ramah

Sarana dan Prasarana

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Sarana Dan Prasarana Yang Menunjang Dalam Pelayanan?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Laman Pengaduan Pengguna pelayanan?

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak dapat diakses
- Kurang Maksimal
- Berfungsi dan dikelola dengan baik

Usul / Saran / Masukan Untuk Perbaikan Pelayanan Di Pengadilan Negeri Baturaja

Simpan Batal

426	Sandy Vallentino	Sumatera Selatan	28 Tahun	S1 / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Desember 2023
427	Amanat Susanto	Sumatera Selatan	38 Tahun	S1 / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Desember 2023
428	Nur Hikmah	Sumatera Selatan	26 Tahun	S1 / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Desember 2023
429	Retno Wira Wijaya	Sumatera Selatan	36 Tahun	S1 / Tenaga Kontrak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Desember 2023
430	Rindi Handika	Sumatera Selatan	26 Tahun	SMP / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2023
431	Rudy Heryanto	Sumatera Selatan	37 Tahun	SMU / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Desember 2023
432	Chairul Nopriansyah	Sumatera Selatan	36 Tahun	S2 / Lainnya	4	4	4	4	4	3	4	4	4	19 Desember 2023
433	Ahmad Solehan	Sumatera Selatan	31 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Desember 2023
434	Deni Wahyudi	Sumatera Selatan	24 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	4	19 Desember 2023
435	Heliyanti	Sumatera Selatan	49 Tahun	S2 / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Desember 2023
436	Joni Antoni	Sumatera Selatan	40 Tahun	S2 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Desember 2023
437	Robert Jeri Turnando	Sumatera Selatan	33 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Desember 2023
438	Anwar	Sumatera Selatan	30 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Desember 2023
439	Sukri	Sumatera Selatan	51 Tahun	S1 / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Desember 2023
440	Hoirul	Sumatera Selatan	59 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Desember 2023
441	Julindra	Sumatera Selatan	35 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Desember 2023
442	Ahmad Kabul	Sumatera Selatan	49 Tahun	S2 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Desember 2023
443	Ranti	Sumatera Selatan	31 Tahun	S1 / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Desember 2023
444	Arif Awlan	Sumatera Selatan	52 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Desember 2023
445	Deni Wahyudi	Sumatera Selatan	24 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Desember 2023
446	Siti Mustika	Sumatera Selatan	24 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Desember 2023
447	Norma	Sumatera Selatan	29 Tahun	S1 / PNS	3	3	3	4	4	4	4	4	4	27 Desember 2023
448	Junaidi.Sh	Sumatera Selatan	50 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2023
449	Lucky Apriansyah	Sumatera Selatan	29 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2023
450	Nur Hikmah	Sumatera Selatan	26 Tahun	S1 / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2023
451	Andri Wijaya	Sumatera Selatan	42 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2023
452	Weldy Arisan Di Ade Saputra	Sumatera Selatan	31 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2023
453	Dafi	Sumatera Selatan	25 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Desember 2023
Jumlah					1810	1808	1803	1804	1810	1806	1806	1808	1812	
Nilai Rata-Rata					3.996	3.991	3.980	3.982	3.996	3.987	3.987	3.991	4.000	35.909
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.444	0.443	0.442	0.442	0.444	0.443	0.443	0.443	0.444	
Jumlah Nilai Rata-Rata														3.990
Indeks Kepuasan Masyarakat														3,99

Rekapitulasi Nilai Per Unsur

Bobot IKM	Nilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	3	2	4	9	8	2	6	6	4	0
Sangat Baik	4	451	449	444	445	451	447	447	449	453

The screenshot shows a web browser window with the URL `esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan`. The page displays a sidebar menu on the left with options like 'SKM', 'Register Responden', 'Kesan & Pesan Responden', 'Perhitungan Indeks', and 'Register Tindak Lanjut'. The main content area shows a summary table at the top with columns for 'D', 'Tidak Baik', '25,00 - 64,99', and '1,00 - 2,5996'. Below this, there are filters for 'Pilih Satuan Kerja', 'Periode Triwulan', and 'Pilih Periode' (set to 2024), along with a 'Tampilkan Data' button. The main section is titled 'NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN' and includes a 'Preview Publikasi' button. A tabbed interface shows 'Data Domisili Responden' selected, displaying a table of response data by region.

Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1 SUMATERA UTARA	2
2 JAMBI	1
3 SUMATERA SELATAN	445
4 LAMPUNG	1
5 DKI JAKARTA	2
6 JAWA BARAT	1
7 NUSA TENGGARA BARAT	1

Data Domisili Responden Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan IV Tahun 2023

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x

Not secure | esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan

SPAK

SKM

- Register Responden
- Kesan & Pesan Responden
- Perhitungan Indeks
- Register Tindak Lanjut

Survey Harian

Survey Zona Integritas

D Tidak Baik 25,00 - 64,99 1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja Periode Triwulan * Pilih Periode 2024 Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden **Data Umur Responden** Data Layanan Nilai Per Unsur

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	94	20,75
29 - 39 Th	188	41,50
40 - 49 Th	121	26,71
50 - 59 Th	46	10,15
60 - 69 Th	4	0,88
Total	453	

EVALUASI NILAI UNSUR

1 Search PRE W X PDF ENG 3:37 PM 1/2/2024

Data Umur Responden Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan IV Tahun 2023

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x

Not secure | esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan

Beranda
 Statistik
 Formula Krejcie Morgan
 SPAK
SKM
 Register Responden
 Kesan & Pesan Responden
 Perhitungan Indeks
 Register Tindak Lanjut
 Survey Harian
 Survey Zona Integritas

RL = Ruang Lingkup Pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 NRR per RL = Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
 NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja | Periode Triwulan * | Pilih Periode | 2024 | Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total | Data Umum Responden | Data Domisili Responden | Data Umur Responden | **Data Layanan** | Nilai Per Unsur

Layanan	Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana	119
2 Layanan Perdata	46
3 Layanan Hukum / Informasi	267
4 Layanan e-Court	21

3:37 PM
1/2/2024

Data Layanan untuk Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan IV Tahun 2023

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x

Not secure | esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan

Survey Harian >
Survey Zona Integritas >

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total | Data Umum Responden | Data Domisili Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | **Nilai Per Unsur**

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	1810	1808	1803	1804	1810	1806	1806	1808	1812	
NRR Per RL	3,996	3,991	3,980	3,982	3,996	3,987	3,987	3,991	4,000	35,909
NRR Tertimbang	0,444	0,443	0,442	0,442	0,444	0,443	0,443	0,443	0,444	3,990
IKM Unit Pelayanan										99,75

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah | **3 Unsur Tertinggi**

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	1812
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	1810
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	1810

3:38 PM
1/2/2024

Nilai Per Unsur dan Evaluasi 3 Nilai Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan IV Tahun 2023

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x

Not secure | esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan

Survey Harian >
Survey Zona Integritas >

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total | Data Umum Responden | Data Domisili Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | **Nilai Per Unsur**

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	1810	1808	1803	1804	1810	1806	1806	1808	1812	
NRR Per RL	3,996	3,991	3,980	3,982	3,996	3,987	3,987	3,991	4,000	35,909
NRR Tertimbang	0,444	0,443	0,442	0,442	0,444	0,443	0,443	0,443	0,444	3,990
IKM Unit Pelayanan										99,75

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah | 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	1803
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	1804
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	1806

3:38 PM
1/2/2024

Nilai Per Unsur dan Evaluasi 3 Nilai Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan IV Tahun 2023