

**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 I
BULAN JANUARI - MARET 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

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

Disahkan di Baturaja, 1 April 2024

 Ketua Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B,


Elyin 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 I Bulan Januari-Maret 2024.

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 I bulan Januari – Maret 2024 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 I Periode 2 Januari 2024 sampai dengan 28Maret 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													

	Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan I																	
12	Monev dan Tindak Lanjut Triwulan I																	

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

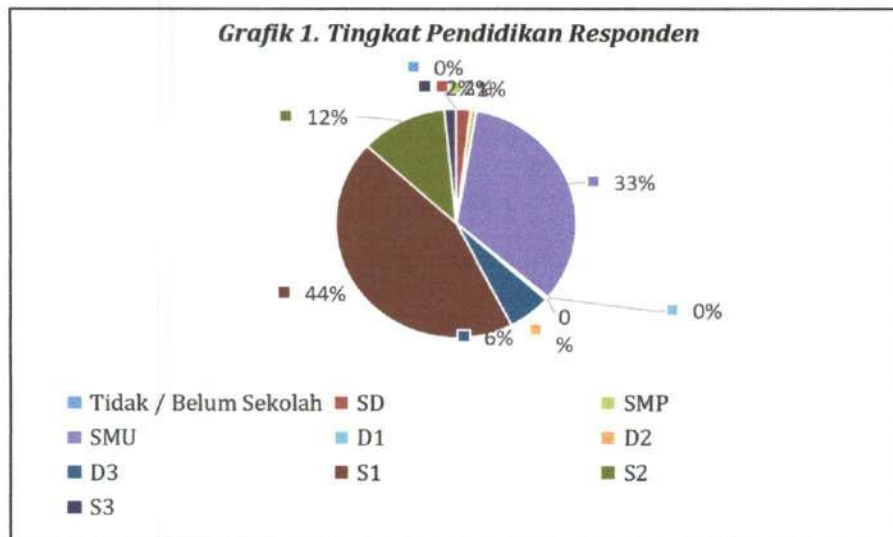
No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
2	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
3	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

BAB 3
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

3.1. Profil Responden

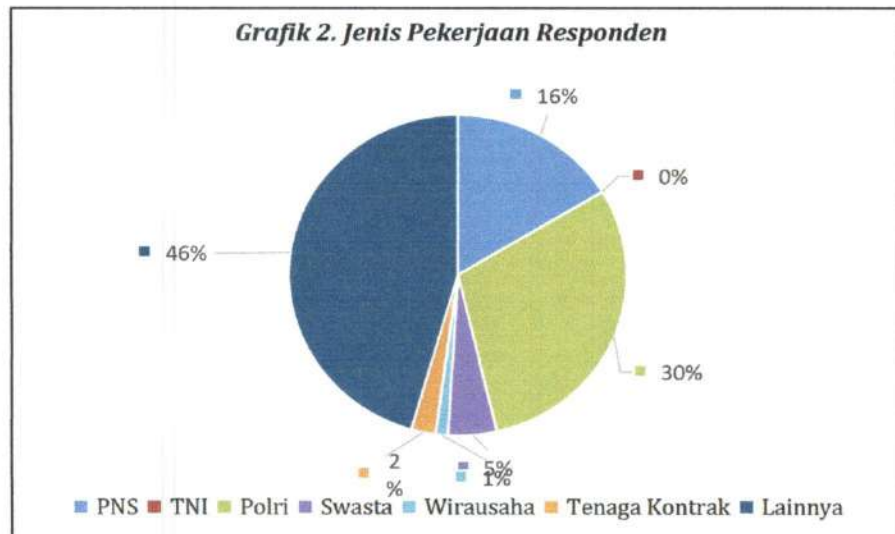
3.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

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 5 (lima) orang, SMP berjumlah 2 (dua) orang, SMU berjumlah 86 (delapan puluh enam) orang, Diploma 1 berjumlah 0 (tidak ada) orang, Diploma 2 berjumlah 1 (satu) orang, Diploma 3 berjumlah 15 (lima belas) orang, S1 berjumlah 114 (seratus empat belas) orang, S2 berjumlah 30 (tiga puluh) orang, S3 berjumlah 4 (empat) orang, dan tidak / belum sekolah berjumlah 0 (tidak ada) orang.



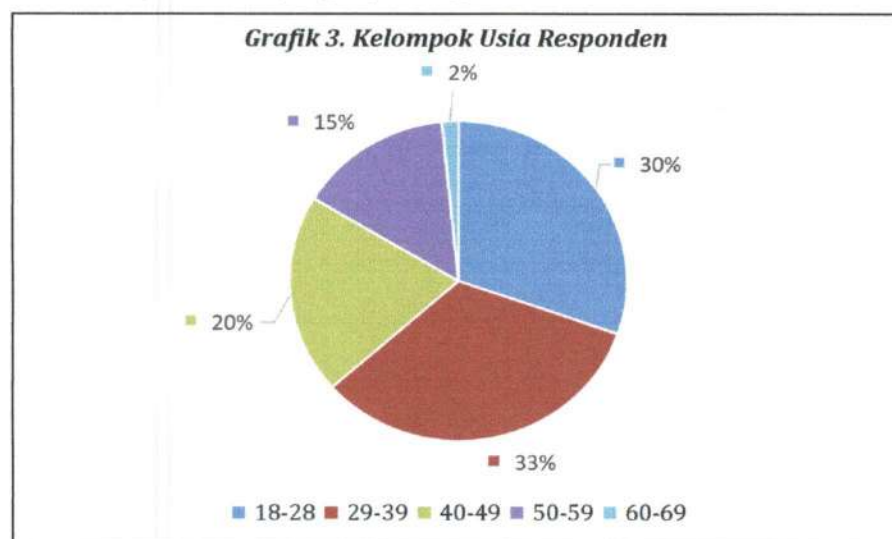
3.1.2. Jenis Pekerjaan Responden

Para responden memiliki jenis pekerjaan yang beragam, diantaranya sebagai PNS berjumlah 42 (empat puluh dua) orang, TNI berjumlah 0 (tidak ada) orang, Polri berjumlah 77 (tujuh puluh tujuh) orang, Swasta berjumlah 12 (dua belas) orang, Wirausaha berjumlah 3 (tiga) orang, Tenaga Kontrak berjumlah 6 (enam) orang, dan Lainnya berjumlah 117 (seratus tujuh belas) orang.



3.1.3. Kelompok Usia Responden

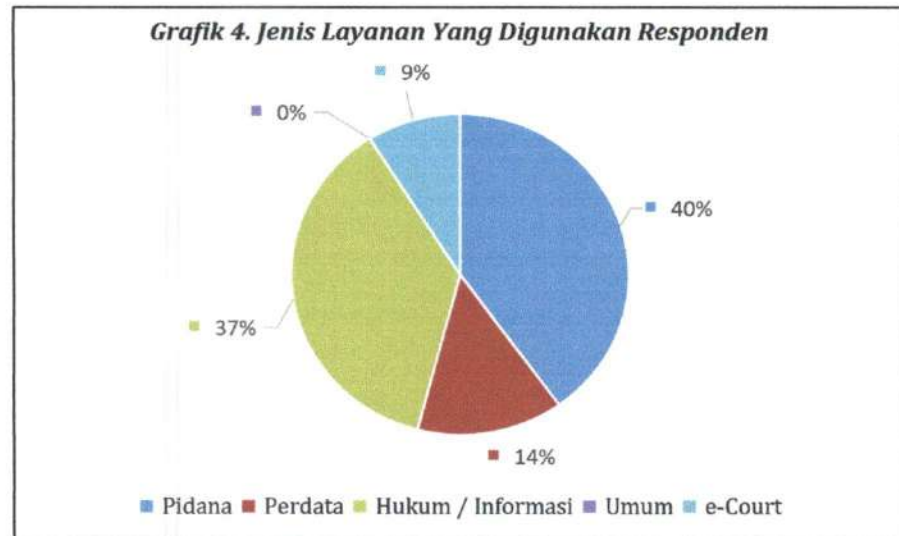
Kelompok usia pengguna layanan yang menjadi responden dalam rentang usia 18-28 tahun berjumlah 78 (tujuh puluh delapan) orang, 29-39 tahun berjumlah 85 (delapan puluh lima) orang, 40-49 tahun berjumlah 52 (lima puluh dua) orang, 50-59 tahun berjumlah 38 (tiga puluh delapan) orang, 60-69 tahun berjumlah 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 103 (seratus tiga) layanan, Layanan Perdata berjumlah 36 (tiga puluh enam) layanan, Layanan Hukum / Informasi berjumlah 95 (sembilan puluh lima) layanan, Layanan Administrasi Umum 0 (tidak ada) layanan, Layanan e-Court

berjumlah 23 (dua puluh tiga) layanan.



3.1.5. Jenis Kelamin Responden

Pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang dijadikan sebagai responden survei terdiri dari 205 (dua ratus lima) pengguna layanan berjenis kelamin laki-laki dan 52 (lima puluh dua) pengguna layanan berjenis kelamin perempuan.



3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

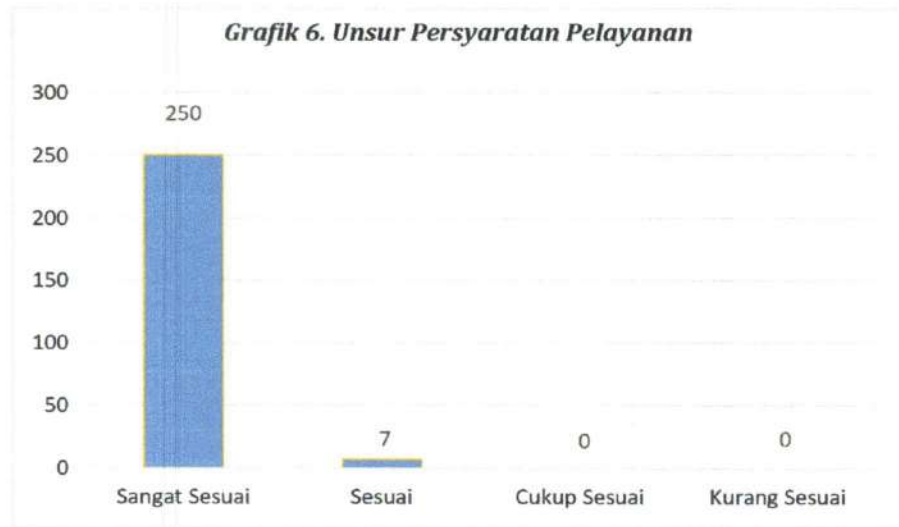
3.2.1. Unsur Persyaratan

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Persyaratan menunjukkan nilai indeks sebesar 3,969 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	2	250	97,27%
Sesuai	3	7	2,72%
Cukup Sesuai	2	0	0
Kurang Sesuai	1	0	0
Jumlah		257	100%

Grafik 6. Unsur Persyaratan Pelayanan

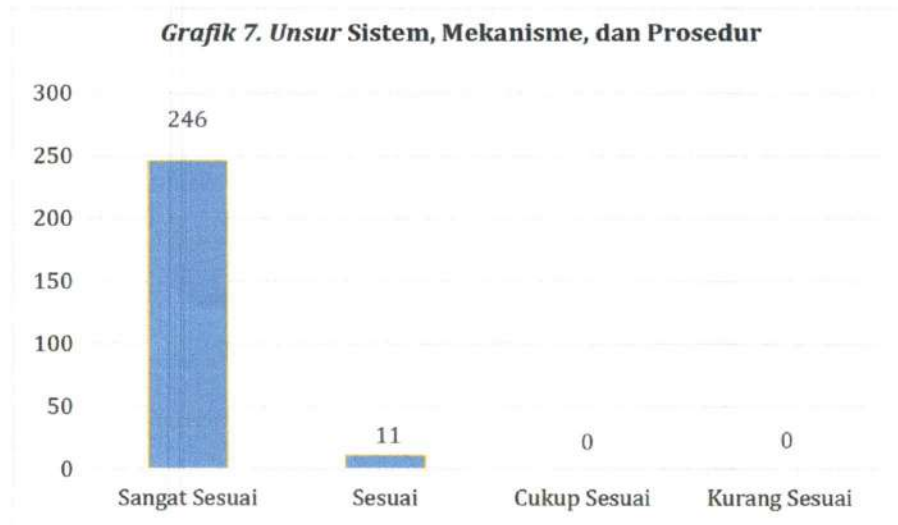


3.2.2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur menunjukkan nilai indeks sebesar 3,957 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	246	95,71%
Sesuai	3	11	4,28%
Cukup Sesuai	2	0	0
Kurang Sesuai	1	0	0
Jumlah		257	100%

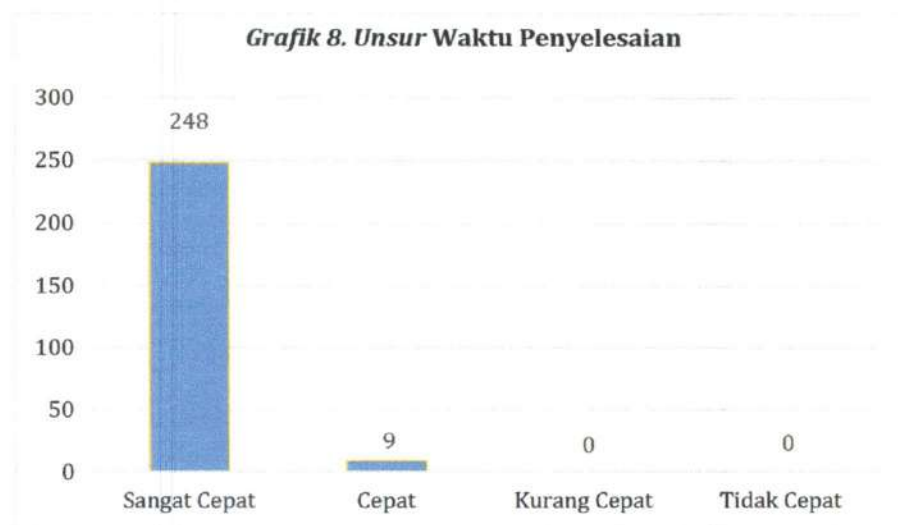


3.2.3. Unsur Waktu Penyelesaian

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Waktu Penyelesaian menunjukkan nilai indeks sebesar 3,965 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	248	96,49%
Cepat	3	9	3,50%
Kurang Cepat	2	0	0
Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah		257	100%



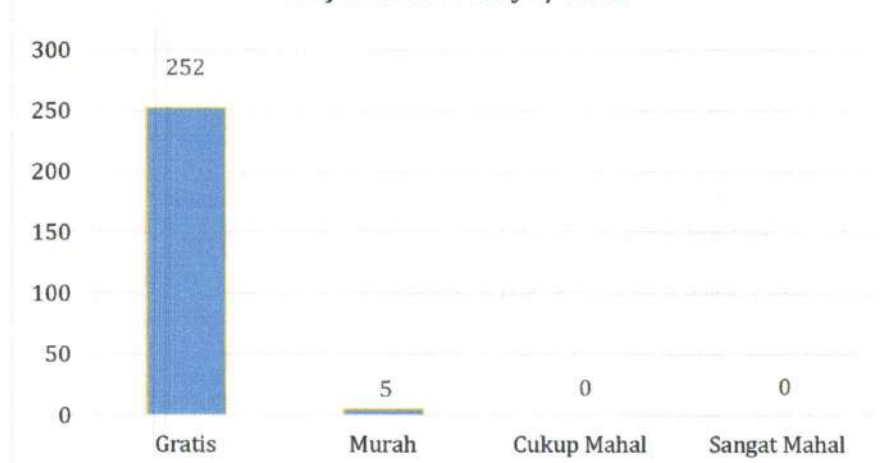
3.2.4. Unsur Biaya / Tarif

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Biaya / Tarif menunjukkan nilai indeks sebesar 3,981 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	252	98,05%
Murah	3	5	1,94%
Cukup Mahal	2	0	0
Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah		257	100%

Grafik 9. Unsur Biaya / Tarif



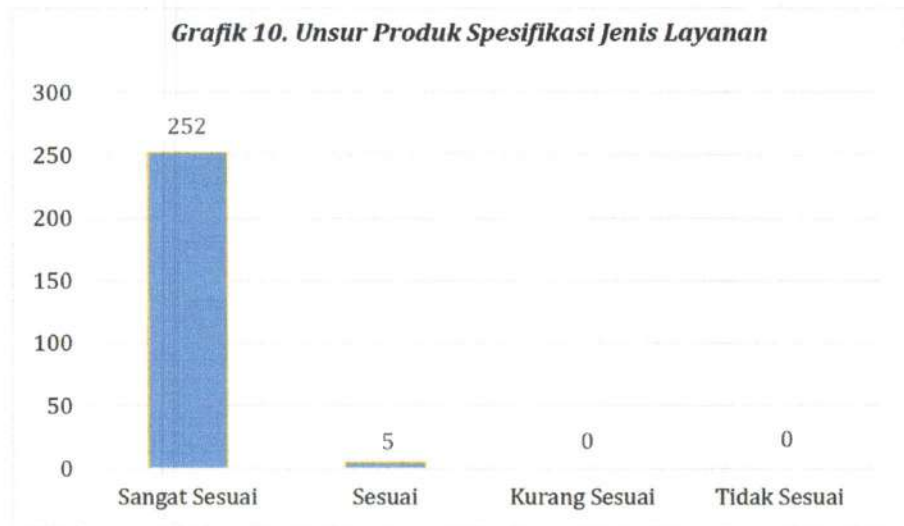
3.2.5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan menunjukkan nilai indeks sebesar 3,981 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	252	98,05%
Sesuai	3	5	1,94%

Kurang Sesuai	2	0	0
Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah		257	100%

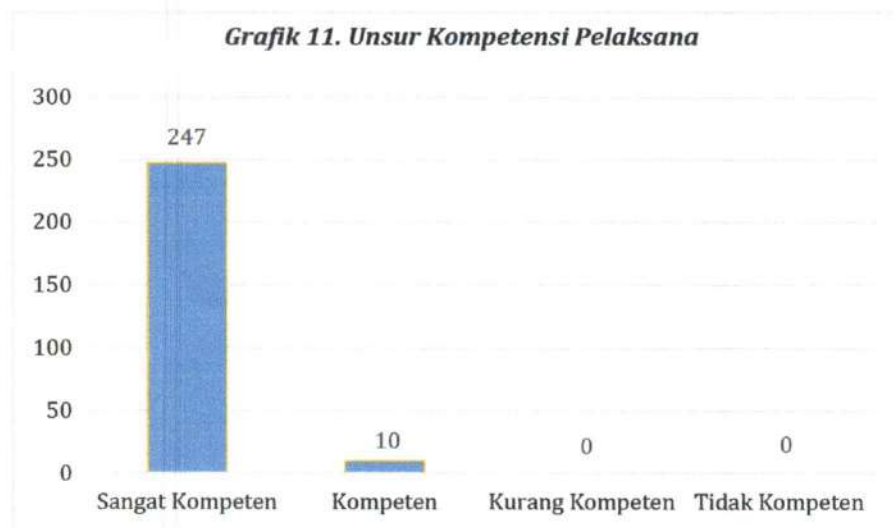


3.2.6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Kompetensi Pelaksana menunjukkan nilai indeks sebesar 3,961 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	247	96,10%
Kompeten	3	10	3,89%
Kurang Kompeten	2	0	0
Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah		257	100%

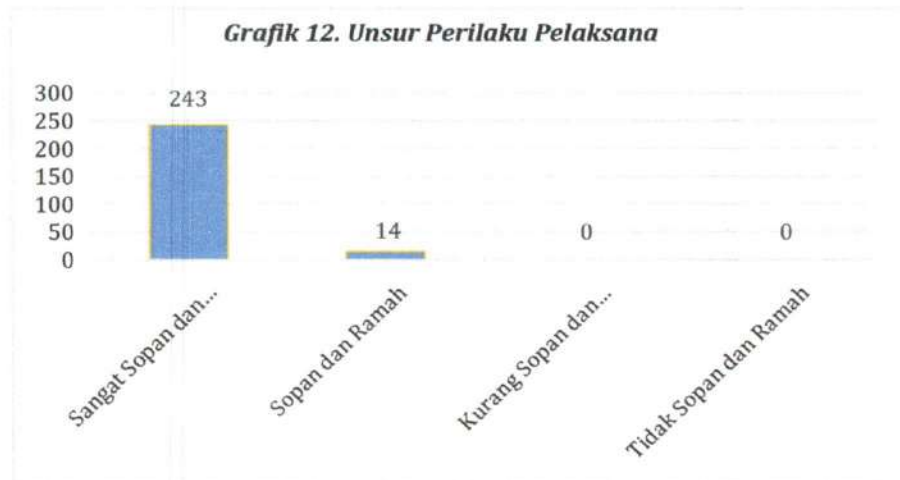


3.2.7. Unsur Perilaku Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Perilaku Pelaksana menunjukkan nilai indeks sebesar 3,946 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	243	94,55%
Sopan dan Ramah	3	14	1,32%
Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah		257	100%

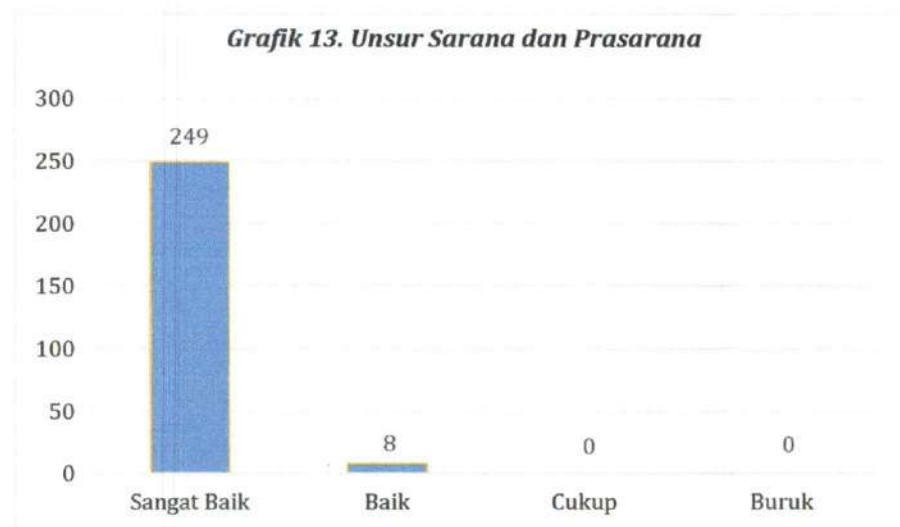


3.2.8. Unsur Sarana dan Prasarana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Sarana dan Prasarana menunjukkan nilai indeks sebesar 3,969 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	249	96,88%
Baik	3	8	3,11%
Cukup	2	0	0
Buruk	1	0	0
Jumlah		257	100%



3.2.9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

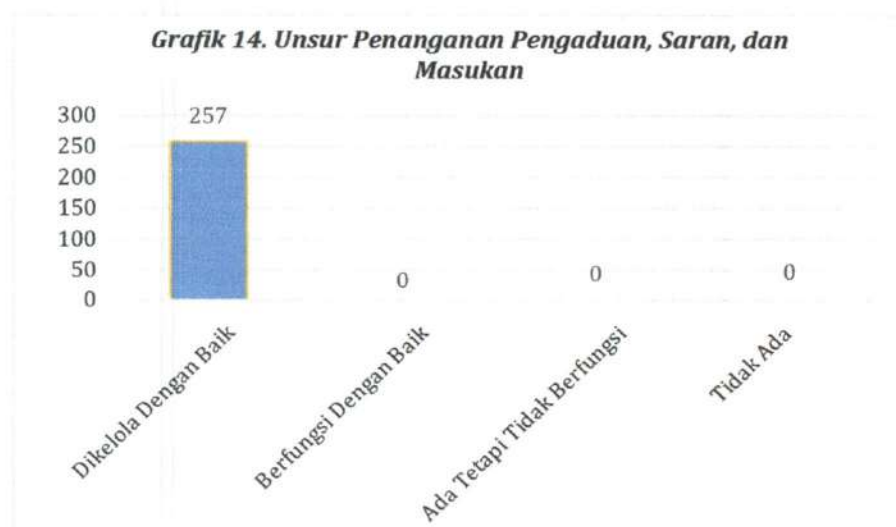
Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan menunjukkan nilai indeks sebesar 4,00 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

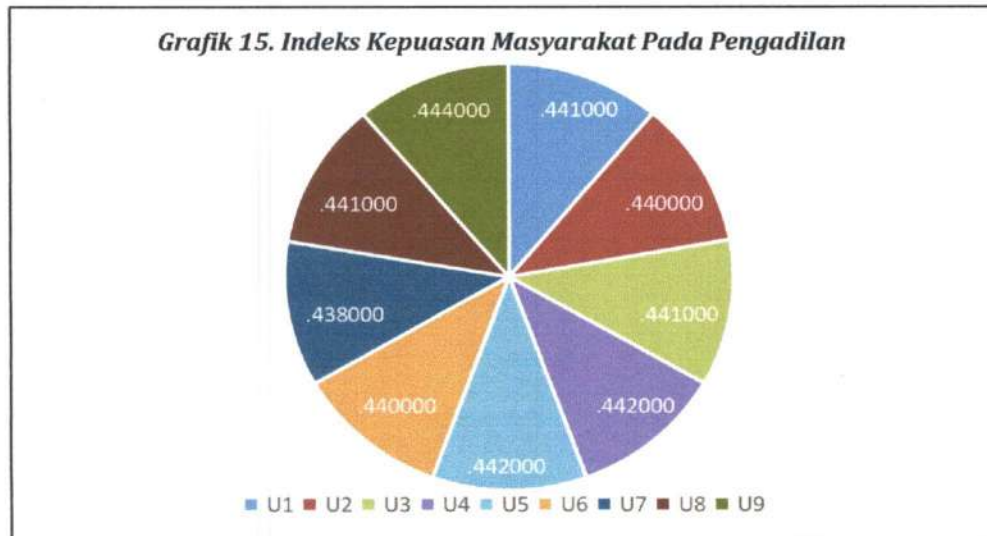
Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Dikelola Dengan Baik	4	257	100%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	0	0
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
Tidak Ada	1	0	0
Jumlah		257	100%

Grafik 14. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



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 **3,97**.



Indeks 3,97 tersebut jika dikonversi ke dalam skala 100 berada pada angka **99,24** 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 I Periode 2 Januari 2024 sampai dengan 28 Maret 2024, yaitu:

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

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan "Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna layanan?"	1028	4,000
2	Biaya/Tarif "Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Biaya/Tarif Yang Dikenakan Pada Pelayanan Di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI?"	1023	3,981
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	1023	3,981

	“Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?”		
--	---	--	--

Nilai 3 (tiga) unsur terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Periode 2 Januari 2024 sampai dengan 28 Maret 2024, yaitu:

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

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	Perilaku Pelaksana “Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesopanan Dan Keramahan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan?”	1014	3,946
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur “Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Pada Pengadilan?”	1017	3,957
3	Kompetensi Pelaksana “Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?”	1018	3,961

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 3,97 atau jika dikonversi ke dalam skala 100 berada pada angka 99,24. 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	3,969
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sangat Baik	3,957
3.	Waktu Penyelesaian	Sangat Baik	3,965
4.	Biaya/Tarif	Sangat Baik	3,981
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Baik	3,981
6.	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik	3,961
7.	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	3,946
8.	Sarana dan prasarana	Sangat Baik	3,969
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, Biaya/Tarif, serta Produk Spesifikasi Jenis Layanan, sedangkan 3 (tiga) unsur yang mendapat nilai lebih rendah dibandingkan unsur lainnya yaitu Unsur Perilaku Pelaksana, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, 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

249	FETRIVANTO	SUMATERA SELATAN	30 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2024
250	MARYONO	SUMATERA SELATAN	59 Tahun	S1/ PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2024
251	JITAPTO ENDAR EKO BUWONO	SUMATERA SELATAN	59 Tahun	S1/ PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2024
252	KORI KUNCI	SUMATERA SELATAN	64 Tahun	S2/ Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2024
253	Adit	SUMATERA SELATAN	29 Tahun	Diploma 3 / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Maret 2024
254	Ibrahim	SUMATERA SELATAN	41 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Maret 2024
255	Liswarni	SUMATERA SELATAN	59 Tahun	S1/ PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Maret 2024
256	Joni Antoni	SUMATERA SELATAN	41 Tahun	S2/ Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Maret 2024
257	Rosy	SUMATERA SELATAN	26 Tahun	Diploma 3 / Tenaga Kontrak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Maret 2024
Jumlah					1020	1017	1019	1023	1023	1018	1014	1020	1028						
Nilai Rata-Rata					3,969	3,957	3,965	3,981	3,981	3,961	3,946	3,969	4,000	35,728					
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,441	0,440	0,441	0,442	0,442	0,440	0,438	0,441	0,444						
Jumlah Nilai Rata-Rata					3,97														
Indeks Kepuasan Masyarakat					3,97														

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	7	11	9	5	5	10	14	8	0
Sangat Baik	4	250	246	248	252	252	247	243	249	257

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umum Responden Data Domisili Responden Data Umur Responden Data Layanan Nilai Per Unsor

257 RESPONDEN

JUMLAH	LAKI-LAKI : 205 ORANG
JENIS KELAMIN	PEREMPUAN : 52 ORANG
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG SD : 5 ORG SMP : 2 ORG SMU : 86 ORG Diploma 1 : 0 ORG PNS : 42 ORG TNI : 0 ORG POLRI : 77 ORG LAINNYA : 117 ORG
PEKERJAAN	Diploma 2 : 1 ORG Diploma 3 : 15 ORG S1 : 114 ORG S2 : 30 ORG S3 : 4 ORG SWASTA : 12 ORG WIRUSAHA : 3 ORG TENAGA KONTRAK : 6 ORG

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI BATURAJA**

NILAI INDEKS

3,97 / 99,24 %

Periode 1 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024

[esurvey.bastikom.mahkamahagung.go.id/index.php/control_ikm_surveilance/pembinaan](#)

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Keterangan :

- 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 (1/19)

Mutu Pelayanan	A	B	C	D
Sangat Baik	88,31 - 100,00	76,61 - 88,30	65,00 - 76,60	25,00 - 64,99
Baik	3.5324 - 4.00	3.0544 - 3.532	2.60 - 3.064	1.00 - 2.5996

Periode Triwulan *

Pilih Tahun Kerja: 2024

Nilai Indeks & Detail Responden

[Preview Publikasi](#)

Data Domisili Responden

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur

Daerah Domisili

No	Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1	SUMATERA SELATAN	254
2	LAMPUNG	1
3	DKI JAKARTA	1
4	JAWA BARAT	1

Copyright © 2024 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved Waktu Eksekusi : 30.6234, Penggunaan Memori : 1.98MB

rsUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | 11:36 01/04/2024

esurvey.baedilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_jam_surveillance/perhitungan

Statistik
Formula Krejcie Morgan
SPAK
SKM

- Register Responden
- Kesan & Pesan Responden
- Perhitungan Indeks
 - Register Tidak Lanjut
- Survey Harian
- Survey Zona Integritas

Nilai rata-rata
Indeks Kepuasan Masyarakat
Jml nilai per ruang lingkup / jml kuisioner
NRR tertimbang
NRR per ruang lingkup x (1/9)

Kategori	Nilai
B Baik	75.61 - 88.30
C Kurang Baik	65.00 - 75.60
D Tidak Baik	25.00 - 64.99

3.0644 - 3.532
2.60 - 3.064
1.00 - 2.5996

Pilih Sabuan Kerja
Periode Triwulan
Pilih Periode
Tampilkan Data

2024

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Inspeksi Total

Data Umum Responden
Data Domisili Responden
Data Umur Responden
Data Layanan
Nilai Per Unsur

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	78	30.35
29 - 39 Th	85	33.07
40 - 49 Th	52	20.23
50 - 59 Th	38	14.79
60 - 69 Th	4	1.56
Total	257	

Copyright © 2024 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 30.6234, Penggunaan Memori : 1.99MB

Data Umur Responden Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan I Tahun 2024

Register ini berisi perhitungan survey indeks Kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mutu Pelayanan.

Keterangan:

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- IIRR = Nilai rata-rata indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM = Jmi nilai per ruang lingkup / jmi kuesioner
- IIRR per RL = IRR per ruang lingkup x (1/9)

Pilih Satuan Kerja	Periode Triwulan *	Pilih Periode	Tampilkan Data
	2024		

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Demografi Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsor
Layanan					Jumlah (Orang)
1	Layanan Pidana				103
2	Layanan Perdata				36
3	Layanan Hukum / Informasi				95
4	Layanan e-Court				23

Data Layanan untuk Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan I Tahun 2024

Pilih Satuan Kerja
Pilih Periode
2024
Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total	Data Umum Responden			Data Domisi Responden			Data Umur Responden			Data Layanan			Nilai Per Unsur		
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15
Jumlah	1020	1017	1019	1023	1023	1018	1014	1020	1028						
MRP Per RL	3.969	3.957	3.965	3.981	3.981	3.961	3.946	3.969	4.000	35,728					
MRP Tertimbang	0.441	0.440	0.441	0.442	0.442	0.440	0.438	0.441	0.444	3.970					
IKM Unif Pelayanan	99.24														

EVALUASI NILAI UNSUR

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang aman pengaduan pengguna pelayanan ?	1028
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	1023
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	1023

Nilai Per Unsur dan Evaluasi 3 Nilai Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan I Tahun 2024

esUPER (CPAK, SKM, HARIAN) [D... x] | esurvey.ba.cilum.mahkamahagung.go.id/index.php/centrol_lem_surveillance_pemburungan

SKRI

- Register Responden
- Mesan & Pesan Responden
- Perhitungan Indeks
- Register Tidak Lanjut
- Survey Harian
- Survey Zona Integritas

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

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikas

Indeks Total | Data Umum Responden | Data Domisil Responden | Data Umur Responden | Data Layanan

Deskripsi	Nilai Per Unsur									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah	1020	1017	1019	1023	1023	1016	1014	1020	1028	
NRR Per RL	3.969	3.967	3.965	3.981	3.981	3.961	3.946	3.969	4.000	35.728
NRR Tertimbang	0.441	0.440	0.441	0.442	0.442	0.440	0.438	0.441	0.444	3.970
IKM Unit Pelayanan										90.24

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah | 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	1014
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	1017
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	1018

11.39 01/04/2024

Nilai Per Unsur dan Evaluasi 3 Nilai Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan I Tahun 2024