



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**SI - SUPER (Aplikasi Survey Pelayanan
Elektronik)**

Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

**JANUARI - MARET
TAHUN 2022**

**PENGADILAN NEGERI/TIPIKOR/HUBUNGAN INDUSTRIAL
PALANGKA RAYA KELAS I A**

Jalan P. Diponegoro Nomor 21 Kode Pos 73111
Palangka Raya - Kalimantan Tengah
Telepon / Fax (0536) 3221940
Website : www.pn-palangkaraya.go.id
Email : pnpalangkaraya1@gmail.com

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI PALANGKA RAYA**

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

Disahkan di Palangka Raya
Pada hari Jumat, 1 April 2022

Ketua Pengadilan Negeri Palangka Raya,


AGUNG SULISTIYONO, S.H., S.Sos., M.Hum
NIP. 19670218 199603 1 001

Ketua Tim Survei,


HOTMA E. P. SIPAHUTAR, S.H., M.H.
NIP. 19780222 200212 1 006

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani para pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Palangka Raya 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.

Survey ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri/Tipikor/Hubungan Industrial Kelas I A Palangka Raya, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survey dan laporannya ini, tentunya masih banyak kekurangan sehingga masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri /Tipikor/Hubungan Industrial Kelas I A Palangka Raya dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Palangka Raya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palangka Raya, 1 April 2022

Tim Survey

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	3
A. Metode Survey.....	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Variabel Pengukuran SKM.....	3
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	6
A. Persyaratan	7
B. Prosedur	8
C. Waktu Pelayanan.....	9
D. Biaya/Tarif.....	10
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	12
F. Kompetensi Pelaksana	13
G. Perilaku Pelaksana	14
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	15
I. Sarana dan Prasarana.....	17
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	19
B. Rekomendasi.....	20
RUJUKAN	21
LAMPIRAN-LAMPIRAN	22

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan	5
2.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Survey Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Palangka Raya	6
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Persyaratan	7
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Prosedur	8
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	10
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	11
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	13
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	15
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	16
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	17

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Persyaratan	8
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Prosedur	9
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	10
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	11
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	13
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	14
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	15
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	16
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Palangka Raya melaksanakan survey kepuasan masyarakat sesuai dengan 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 memberikan pelayanan hukum yang prima dan berkeadilan kepada pencari keadilan meningkatkan kredibilitas dan transparansi meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Palangka Raya. Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Palangka Raya.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Palangka Raya.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Palangka Raya.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survey Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri/Tipikor/Hubungan Industrial Palangka Raya Kelas I A ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2022.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survey Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri/Tipikor/Hubungan Industrial Kelas I A Palangka Raya, antara lain:

1. Tim survey menentukan metode survey, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survey membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survey mencetak dan menggandakan kuesioner secara Elektronik dengan menggunakan aplikasi **si-SUPER (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik)** yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survey.
4. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
5. Tim survey memeriksa kuesioner Elektronik, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
6. Tim survey mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner Elektronik dan menganalisis data.

7. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

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/Tipikor/Industrial Palangka Raya Kelas I A antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, lembaga pemasyarakatan, pemerintah daerah, dll. pada penelitian ini diambil dengan secara Elektronik;

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner menggunakan aplikasi **si-SUPER (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik)** dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner Elektronik penelitian ini, terlampir.

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 pemberi dan 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

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

(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Palangka Raya 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 Pengadilan Negeri/Tipikor/Hubungan Industrial Palangka Raya ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
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 III

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 67. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Palangka Raya dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Palangka Raya berada pada kategori sebesar 99,67 "SANGAT BAIK" (pada interval 88,31 – 100,00).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2.
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Survey Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri /Tipikor/Hubungan Industrial Palangka Raya Kelas I A

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori/ Mutu Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	4,00	Sangat Baik	6
2.	Prosedur	3,98	Sangat Baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3,95	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	Sangat Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	4,00	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	4,00	Sangat Baik	4
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,95	Sangat Baik	9
9.	Sarana dan prasarana	4,00	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

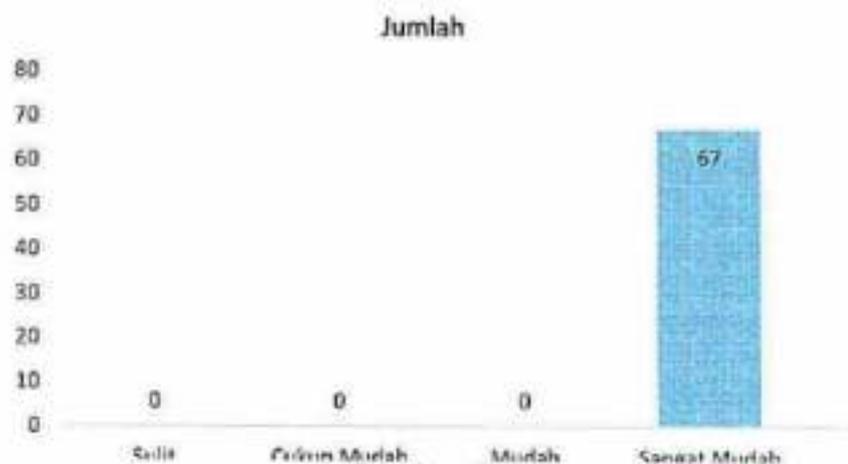
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori Sangat Baik. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	67	100
2.	Mudah	3	0	0,00
3.	Cukup Mudah	2	0	0,00
4.	Sulit	1	0	0,00
Jumlah			67	100

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



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

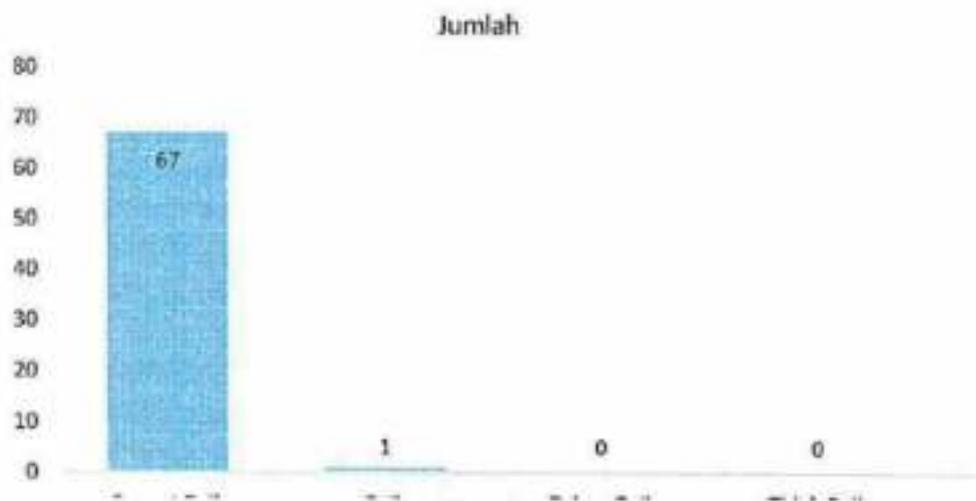
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri/Tipikor/Industrial
Kelas I A Palangka Raya
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat baik	4	66	98.51
2.	Baik	3	1	1.49
3.	Cukup baik	2	0	0.00
4.	Tidak baik	1	0	0.00
Jumlah			67	100

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
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 rata - rata skor sebesar 3,94 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

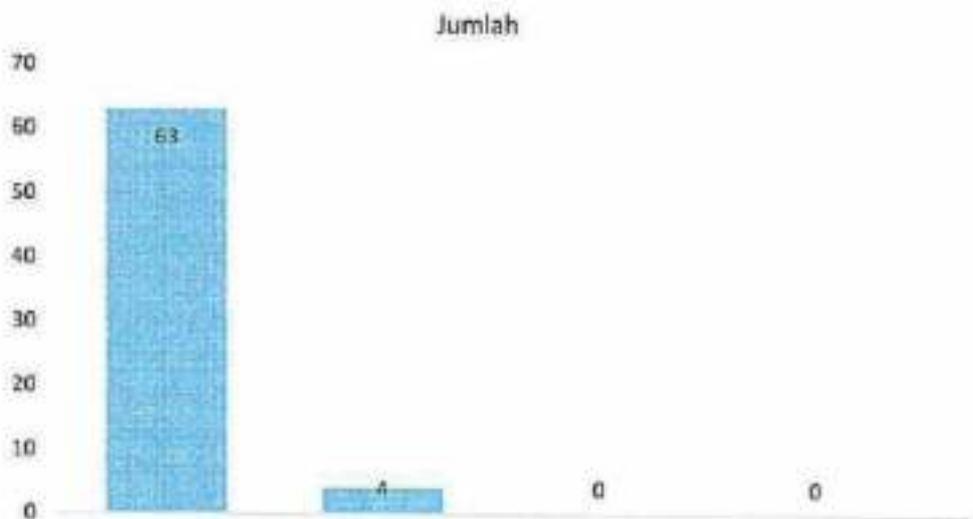
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri /Tipikor/Hubungan Industrial Kelas I A Palangka Raya
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat cepat	4	63	94.03
2.	Cepat	3	4	5.97
3.	Cukup cepat	2	0	0
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			67	100

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
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 rata -

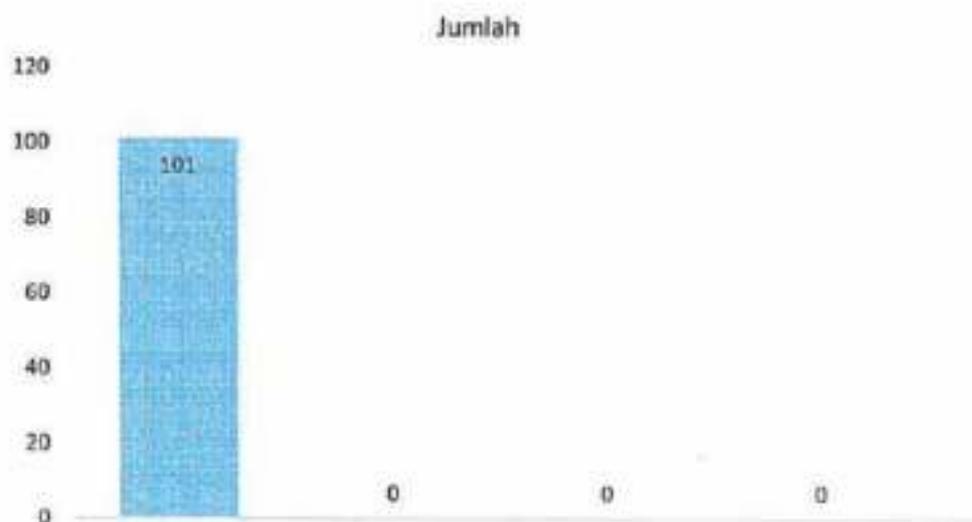
rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat murah	4	67	100.00
2.	Murah	3	0	0.00
3.	Cukup murah	2	0	0.00
4.	Mahal	1	0	0,00
Jumlah			67	100

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

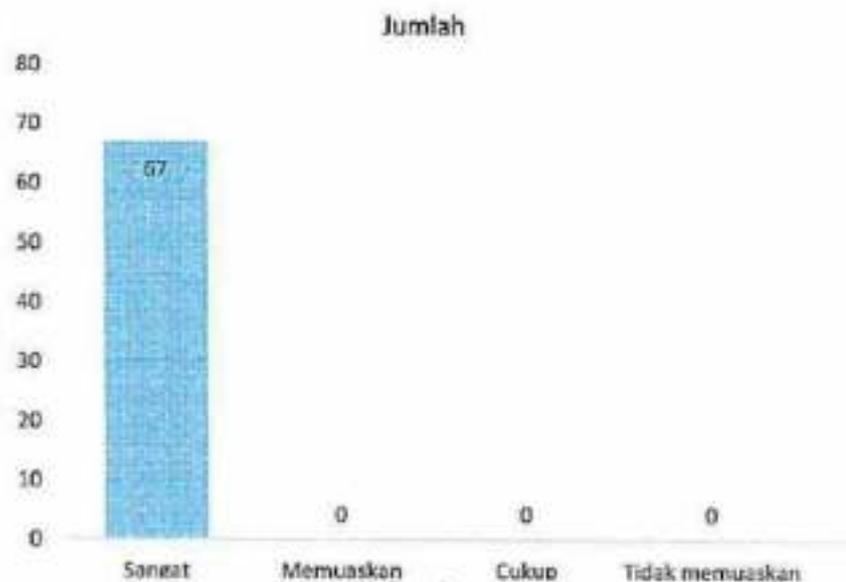
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 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 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat memuaskan	4	67	100
2.	Memuaskan	3	0	0,00
3.	Cukup memuaskan	2	0	0,00
4.	Tidak memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			67	100

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



Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
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 rata - rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

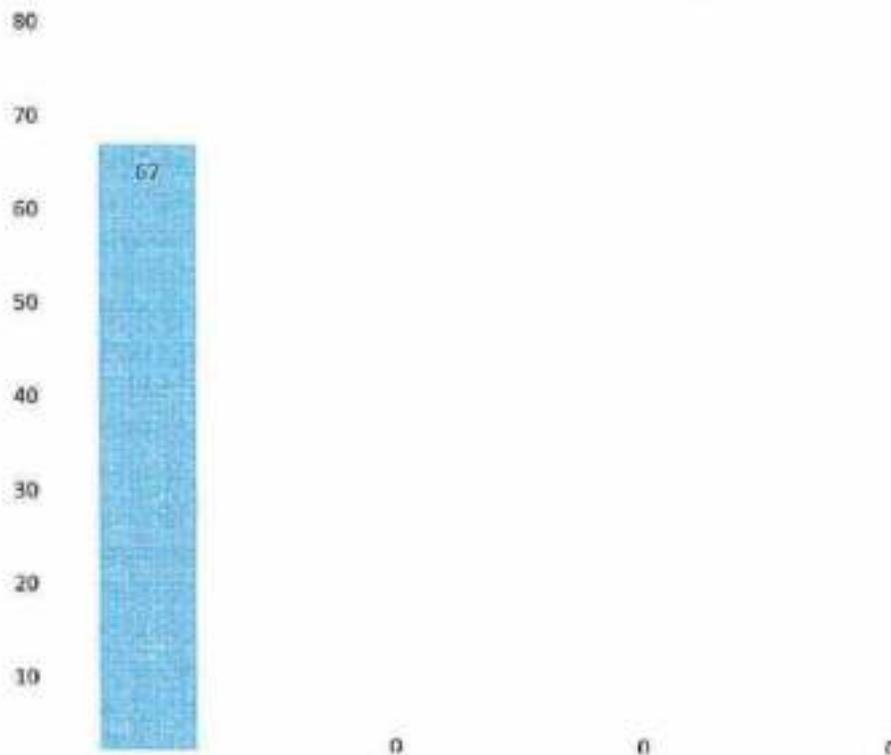
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat mampu	4	67	100
2.	Mampu	3	0	0.00
3.	Kurang mampu	2	0	0.00

4.	Tidak mampu	1	0	0.00
		Jumlah	67	100

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

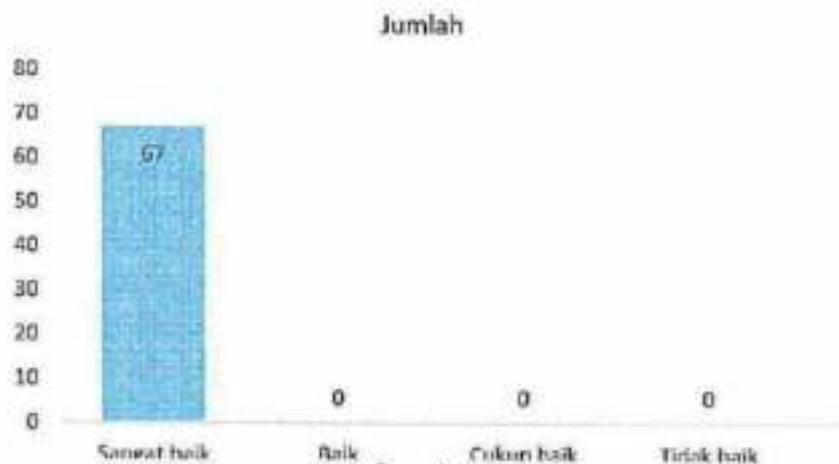
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat baik	4	67	100
2.	Baik	3	0	0,00
3.	Cukup baik	2	0	0,00
4.	Tidak baik	1	0	0,00
Jumlah			67	100

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



Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar 3,955 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan

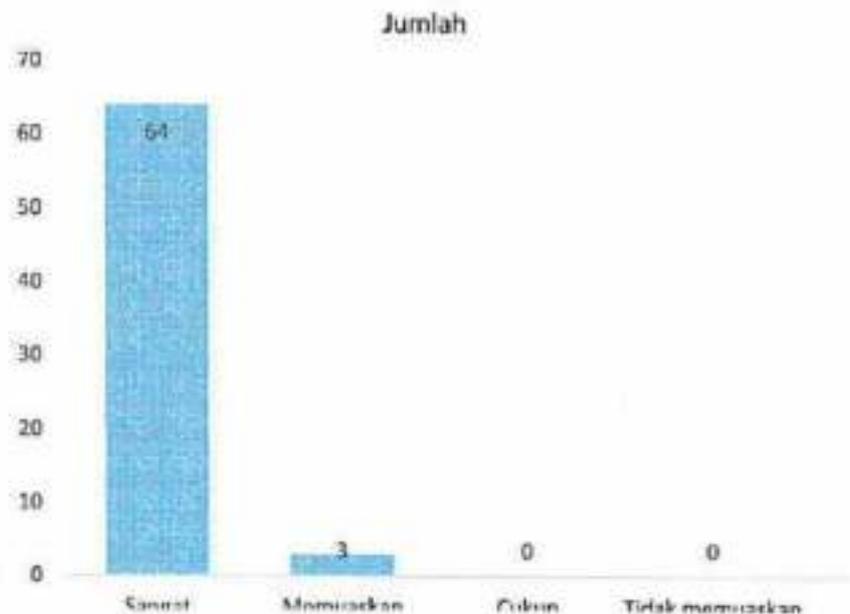
masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, saran dan masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat memuaskan	4	64	95,52
2.	Memuaskan	3	3	4,48
3.	Cukup memuaskan	2	0	0,00
4.	Tidak memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			67	100

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, saran dan masukan

I. Sarana dan prasarana

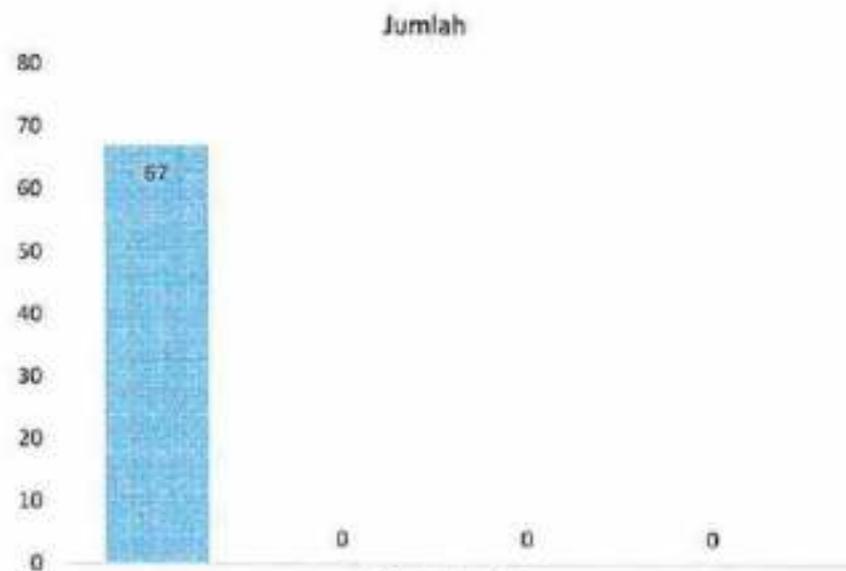
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 11.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Sarana dan prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat baik	4	67	100,00
2.	Baik	3	0	0,00
3.	Cukup baik	2	0	0,00
4.	Tidak baik	1	0	0,00
Jumlah			67	100

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Sarana dan prasarana

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Palangka Raya sebesar **99,67%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 – 100,00). Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Palangka Raya berada pada kategori Sangat Baik
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Palangka Raya berada pada kategori Sangat Baik
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Palangka Raya pada kategori Sangat Baik
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Palangka Raya pada kategori Sangat Baik
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Palangka Raya pada kategori Sangat Baik
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Palangka Raya pada kategori Sangat Baik
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Palangka Raya pada kategori Sangat Baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Palangka Raya pada kategori Sangat Baik
9. Sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Palangka Raya pada kategori Sangat Baik

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Palangka Raya, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada

pada ruang lingkup "Sarana dan Prasarana" disusul ruang lingkup "Biaya/Tarif.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Palangka Raya, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada lingkup Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan saran dan masukan, serta Kompetensi Pelaksana. Agar dimasa mendatang, nilai SKM semakin meningkat demi terwujudnya pelayanan prima kepada pencari keadilan.

RUJUKAN:

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Data Responden SKM

Nama	SITIYATI	
Umur / Jenis Kelamin	35 tahun / Perempuan	Pilih jenis kelamin
Nomor HP	0812 3456 7890	
Domisili	Pilih Wilayah	
Pendidikan	Pilih Pendidikan	
Pekerjaan	Pilih Pekerjaan	

Layanan

Lihat

Form Kuesioner

Isi form kuesioner SKM

Kesan & pesan

Menyampaikan pesan & kesan

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan	Pilih Layanan yang Didapat
Pilih Mengetik Layanan ini Sebelumnya?	<ul style="list-style-type: none"> Pilih Layanan yang Didapat Layanan Patroli Layanan Perdata Layanan Hukum / Informasi Layanan Administrasi Umum Layanan Negeri Layanan PBI Layanan Tipikor Layanan E-Court Layanan Izin Layanan Perikanan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

(lingkaran kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
<p>1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan diunit ini.</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ini.</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Mudah d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah</p>	<p>1 2</p>

c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	1
a. Tidak ada	2
b. Ada tapi tidak berfungsi	3
c. Berfungsi tapi kurang maksimal	4
d. Dikelola dengan baik	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	1
a. Buruk	2
b. Cukup	3
c. Baik	4
d. Sangat baik	

Palangka Raya,

No. Resp.	Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	3	4

Survey Kepuasan Masyarakat PN Palangka Raya

25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	4	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4

66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Perunsur	268	267	264	268	268	268	268	265	268
NRR Perunsur	4,000	3,985	3,940	4,000	4,000	4,000	4,000	3,955	4,000
NRR Tertimbang Perunsur	0,444	0,443	0,438	0,444	0,444	0,444	0,444	0,439	0,444
JUMLAH NRR Tertimbang	3,987								
SKM Unit Pelayanan	99,67								

Keterangan :

- RL : Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- SKM : Survey Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR SKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per RL : Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang: NRR per ruang lingkup x (1/9)

SKM UNIT PELAYANAN	: 99,67
KATEGORI	: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

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

Tabel
RINGKASAN SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT

Survey Kepuasan Masyarakat:	
3,98	Kategori: SANGAT BAIK

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	4.00	Sangat Baik	6
2.	Prosedur	3,98	Sangat Baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3,94	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	4.00	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	Sangat Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	4.00	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	4.00	Sangat Baik	4
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,95	Sangat Baik	9
9.	Sarana dan prasarana	4.00	Sangat Baik	1