



**PENGADILAN NEGERI
PALANGKARAYA**

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV 2024

Pengadilan Negeri Palangkaraya
Jl. Diponegoro No. 21
Kel. Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya
Kalimantan Tengah, 73111
<https://pn-palangkaraya.go.id>
surat@pn-palangkaraya.go.id
Telp. (0536) 3221870

© Kepaniteraan Hukum PN Palangkaraya

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI PALANGKARAYA****berdasarkan****Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan
Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik**

Disahkan di Palangkaraya
Pada hari Kamis, 2 Januari 2025

Ketua Pengadilan Negeri Palangkaraya,



RICKY FARDINAND, S.H., M.H.
NIP. 197206111999031002

Penanggung Jawab Survey

MANSYAH, S.H.
NIP. 19701213 199403 1 004

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 Palangkaraya 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 Palangkaraya, 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 Palangkaraya dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Palangkaraya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palangkaraya, 2 Januari 2025

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 Palangkaraya	6
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Persyaratan.....	7
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Prosedur	8
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	10
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	11
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	13
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	15
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	16
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	17

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Persyaratan.....	8
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Prosedur	9
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	10
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	11
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	13
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	14
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	15
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	16
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya 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 Palangkaraya 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 kreadibilitas dan transparansi meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Palangkaraya. Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survey Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Palangkaraya ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2024 sampai dengan Desember 2024.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survey Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Palangkaraya, 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 mengkode 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 Palangkaraya 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 Palangkaraya 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 Palangkaraya 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 28. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Palangkaraya dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Palangkaraya berada pada kategori sebesar 99,55% “**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 Palangkaraya Kelas I A

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori/ Mutu Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	4,00	Sangat Baik	1
2.	Prosedur	3.968	Sangat Baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3,968	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	Sangat Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3.968	Sangat Baik	9
7.	Perilaku Pelaksana	3.698	Sangat Baik	5
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,968	Sangat Baik	6
9.	Sarana dan prasarana	4,00	Sangat Baik	4

A. Persyaratan

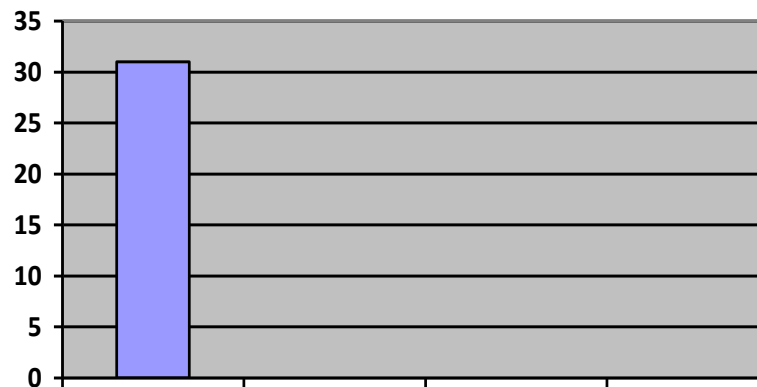
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori Sangat Baik. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	31	100
2.	Mudah	3	0	0,00
3.	Cukup Mudah	2	0	0,00
4.	Sulit	1	0	0,00
Jumlah			31	100

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

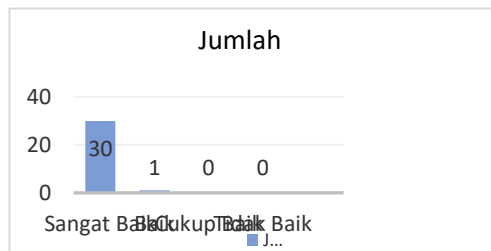
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 Palangkaraya
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat baik	4	30	96,77
2.	Baik	3	1	3.22
3.	Cukup baik	2	0	0.00
4.	Tidak baik	1	0	0.00
Jumlah			31	100

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya
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 4,00 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.

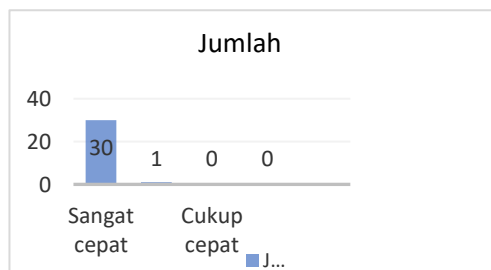
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Palangkaraya
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat cepat	4	30	96,77
2.	Cepat	3	1	3.22
3.	Cukup cepat	2	0	0
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			31	100

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



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya
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

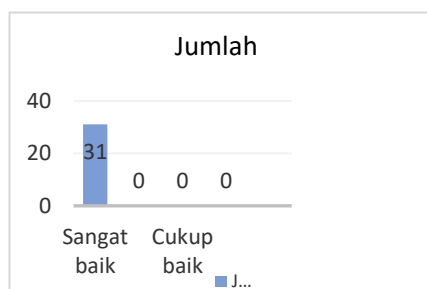
“Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat murah	4	31	100
2.	Murah	3	0	0.00
3.	Cukup murah	2	0	0.00
4.	Mahal	1	0	0,00
Jumlah			31	100

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



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

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

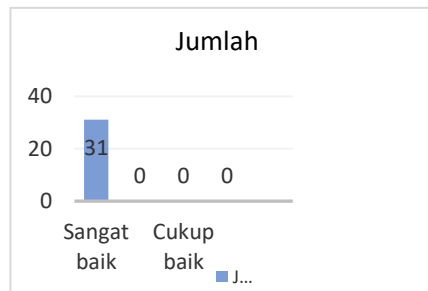
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat memuaskan	4	31	100
2.	Memuaskan	3	0	0,00
3.	Cukup memuaskan	2	0	0,00
4.	Tidak memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			31	100

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

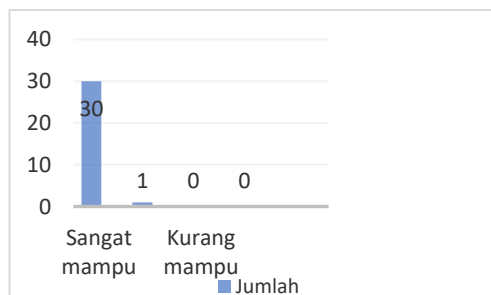
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar 3,90 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 Palangkaraya
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat mampu	4	30	96,77
2.	Mampu	3	1	3.22
3.	Kurang mampu	2	0	0.00
4.	Tidak mampu	1	0	0.00
Jumlah			35	100

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya
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

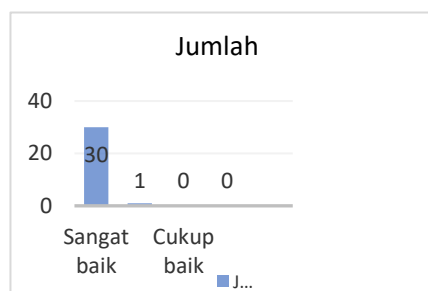
demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat baik	4	30	96,77
2.	Baik	3	1	3,22
3.	Cukup baik	2	0	0,00
4.	Tidak baik	1	0	0,00
Jumlah			31	100

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

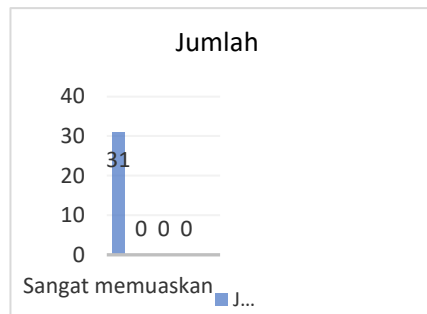
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,0644 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 Palangkaraya
Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, saran dan masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat memuaskan	4	31	100.00
2.	Memuaskan	3	0	0.00
3.	Cukup memuaskan	2	0	0,00
4.	Tidak memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			31	100

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



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

I. Sarana dan prasarana

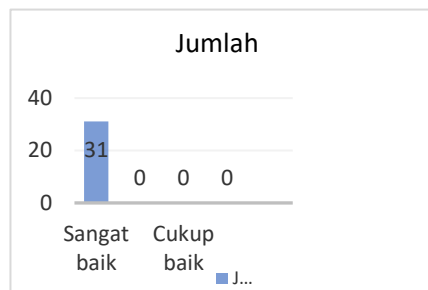
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda 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 saranan dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat baik	4	31	100
2.	Baik	3	0	0.00
3.	Cukup baik	2	0	0,00
4.	Tidak baik	1	0	0,00
Jumlah			31	100

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangkaraya
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 Palangkaraya sebesar **99,76%** 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 Palangkaraya berada pada kategori Sangat Baik
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Palangkaraya berada pada kategori Sangat Baik
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Palangkaraya pada kategori Sangat Baik
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Palangkaraya pada kategori Sangat Baik
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Palangkaraya pada kategori Sangat Baik
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Palangkaraya pada kategori Sangat Baik
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Palangkaraya pada kategori Sangat Baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Palangkaraya pada kategori Sangat Baik
9. Sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Palangkaraya pada kategori Sangat Baik

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Palangkaraya, berdasarkan aplikasi Survey Pelayanan elektronik Dirjen Badilum dalam peringkat ruang

lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Persyaratan” disusul ruang lingkup “Biaya”.

B. Rekomendasi

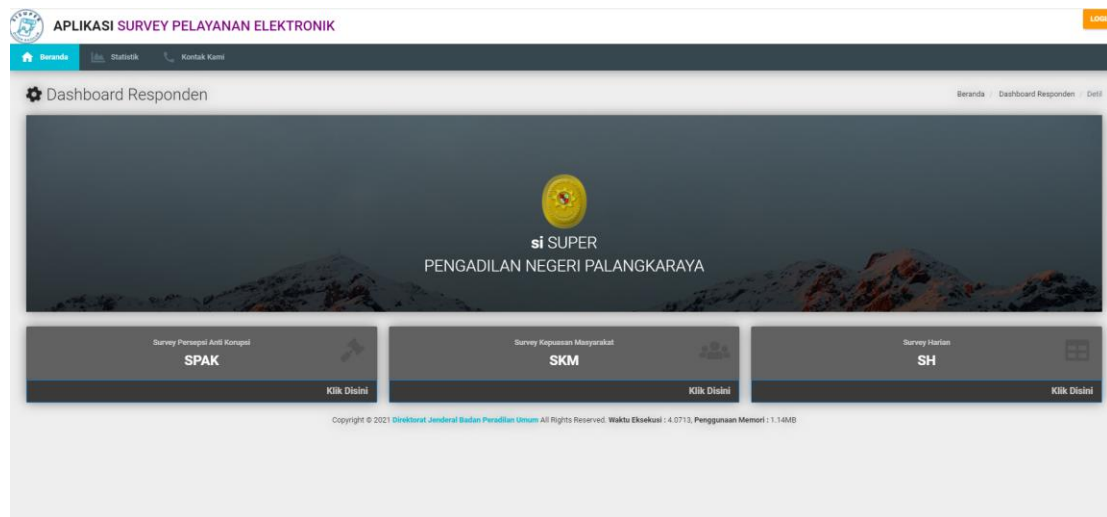
Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Palangkaraya, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada lingkup Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan saran dan masukan, serta Kompetensi Pelaksana. Agar dimasa mendatang, nilai SKM semakin meningkat demi terwujudnya pelayanan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

Umur / Jenis Kelamin * **Pilih Jenis Kelamin** ▼
Minimal 18 Tahun

Nomor HP * **+62**
Contoh : 81211112222

Domisili * **Pilih Wilayah** ▼

Pendidikan * **Pilih Pendidikan** ▼

Pekerjaan * **Pilih Pekerjaan** ▼

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
isian form kuesioner SPAK

4 Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesan Anda

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan * **Pilih Layanan Yang Didapat** ▼

Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? *

Pilih Layanan Yang Didapat

- Layanan Pidana
- Layanan Perdata
- Layanan Hukum / Informasi
- Layanan Administrasi Umum
- Layanan Niaga
- Layanan PHI
- Layanan Tipikor
- Layanan E-Court
- Layanan Inzage
- Layanan Perikanan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

(lingkaran kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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	

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	4	4	4	4	4	4	4	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	3	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	4	4	4	4	4	4	4
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	3	3	4	4	3	3	4	4
Jumlah Perunsur	124	123	123	124	124	123	123	124	124
NRR Perunsur	4,000	3.968	3,967	4,000	4,000	3.968	3.968	4.000	4,000
NRR Tertimbang Perunsur	0,444	0,441	0,441	0,444	0,444	0,441	0,441	0,444	0,444
JUMLAH NRR Tertimbang	3,982								

SKM Unit Pelayanan	99.55
---------------------------	--------------

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	: 100,00
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:	
99.76	Kategori: SANGAT BAIK