

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PURBALINGGA

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

**PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**



**PENGADILAN NEGERI PURBALINGGA KELAS IB
1 JANUARI 2025 – 31 MARET 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PURBALINGGA

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

PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Disahkan di Purbalingga
Pada Hari Selasa, 8 April 2025

Mengetahui,
Wakil Ketua Pengadilan Negeri Purbalingga



Erwindu, S.H
NIP. 19771125 200112 1 001

Ketua Tim Survei,

Dyah Winanti, S.H.
NIP. 196512291994032002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik (dalam hal ini Pengadilan Negeri Purbalingga) dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Survei yang dilakukan Pengadilan Negeri Purbalingga ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan bisa diukur / dijelaskan dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan / diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga yang diambil dengan kuesioner.

Semoga laporan ini berguna bagi Pengadilan Negeri Purbalingga dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
 BAB I . PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	3
 BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	 4
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM	4
D. Teknik Analisis Data	6
 BAB III. PROFIL RESPONDEN	 7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
 BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	 9
A. Persyaratan	9
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	10
C. Waktu Penyelesaian.....	12
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	14
F. Kompetensi Pelaksana	14
G. Perilaku Pelaksana	15
H. Sarana dan Prasarana	16
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17
 BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	 19
A. Kesimpulan.....	19
B. Rekomendasi.....	20
 RUJUKAN	 21

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- Lampiran 1. Screenshoot contoh kuesioner elektronik pada website esurvey
- Lampiran 2. Screenshoot pengolahan data nilai per unsur pada website esurvey
- Lampiran 3. Format Publikasi IKM di Ruang Pelayanan
- Lampiran 4. Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Purbalingga Kelas IB Nomor:
43/KPN.W12-U25/SK.HM1/I/2024 tentang Pembentukan Tim Penyusun
Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Negeri Purbalingga
- Lampiran 5. Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Purbalingga Nomor: 58/KPN.W12-
U25/SK.HM1/I/2024 tentang Jadwal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada
Pengadilan Negeri Purbalingga
- Lampiran 6. Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Periode 1
Januari 2025 – 31 Maret 2025
- Lampiran 7. Data umum responden

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
6. Rata-rata Skor pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Purbalingga.....	9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Persyaratan.....	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	11
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	12
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	13
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	14
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	15
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	16
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Persyaratan.....	10
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	11
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian	12
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	14
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	15
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	17
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan

pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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 Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Purbalingga melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Penjaminan Mutu dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia dengan menggunakan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) merupakan media survei secara elektronik yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi anti korupsi pengguna layanan, yang diberlakukan berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (Lentera), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik (Perkusi) di Lingkungan Peradilan Umum.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Purbalingga. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut : Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Pengadilan Negeri Purbalingga.

1. Mendorong Pengadilan Negeri Purbalingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Mendorong Pengadilan Negeri Purbalingga menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Purbalingga ini dilaksanakan pada 1 Januari 2025 – 31 Maret 2025.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Purbalingga, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei melaksanakan survei berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (Lentera), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik (Perkusi) di Lingkungan Peradilan Umum.
3. Tim survei mempersiapkan instrumen survei yang dilakukan secara elektronik agar dapat digunakan dengan baik.
4. Tim survei melakukan survei pelayanan elektronik sesuai jadwal.
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

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 Purbalingga, antara lain: Pencari Keadilan, Polisi, Jaksa, Pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Pada 1 Januari 2025 – 31 Maret 2025, menggunakan kuesioner elektronik (e-survey) yang disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021.

C. Variabel 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 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur / ruang lingkup, 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 Penyelesaian 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purbalingga ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Setelah data terkumpul maka data pada survei ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif secara otomatis pada Aplikasi siSUPER yang diberlakukan berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (Lentera), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik (Perkusi) di Lingkungan Peradilan Umum.

Analisis juga dapat dilakukan dengan cara manual yaitu menganalisis kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (Sembilan) pertanyaan, dengan empat *option* jawaban. Adapun penilaiannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN Purbalingga ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1.	18-28	12	28,57
2.	29-39	9	21,43
3.	40-49	14	33,33
4.	50-59	7	16,67
5.	60-69	0	0,00
6.	70>	0	0,00
7.	Tidak mencantumkan Umur	0	0,00
	Jumlah	42	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40-49 tahun sebanyak 14 orang (33,33).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	22	52,38
2.	Perempuan	20	47,62
3.	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
	Jumlah	42	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini yaitu responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 22 orang (52,38%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	Tidak Sekolah	0	0
2.	SD	0	0
3.	SMP/SLTP	0	0
4.	SMU	25	59,52
5.	DIPLOMA(D1/D2/D3/D4)	2	4,76
6.	SARJANA(S1)	14	33,33
7.	PASCA SARJANA(S2/S3)	1	2,39
	Jumlah	42	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMU sebanyak 25 orang (59,52%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1.	PNS	5	11,90
2.	TNI/Polri	1	2,38
3.	Swasta	28	66,66
4.	Wirausaha	1	2,38
5.	Tenaga Kontrak	0	0
6.	Lainnya	7	16,68
	Jumlah	42	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama dalam kategori “Swasta” dengan jumlah sebanyak 28 orang (66,66%)

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Purbalingga dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Purbalingga sebesar **3,82 / 95,57 %** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 3,5324 - 4,00 / 88,31 - 100,00).

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

Tabel 6
Rata-rata Skor pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna
Layanan Pengadilan di PN Purbalingga

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,738	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,714	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,714	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,929	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,929	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,810	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,905	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,762	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,905	Sangat Baik

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 3,738 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori “Sangat Baik”.

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

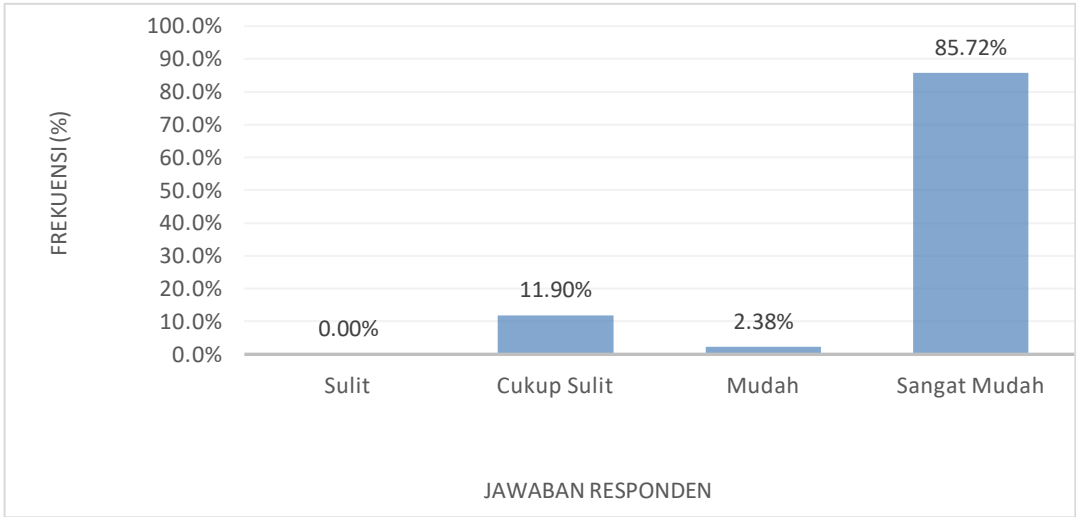
Tabel 7

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga

Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sulit	1	0	0
2.	Cukup Sulit	2	5	11,90
3.	Mudah	3	1	2,38
4.	Sangat Mudah	4	36	85,72
Jumlah			42	100%

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



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga

Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar 3,714 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori “Sangat Baik”.

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

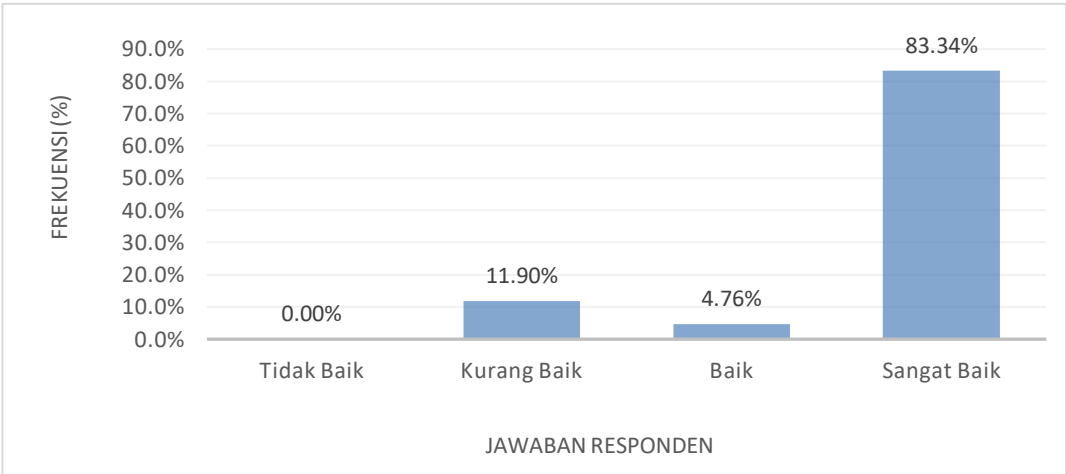
Tabel 8

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga

Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Baik	1	0	0
2.	Kurang Baik	2	5	11,90
3.	Baik	3	2	4,76
4.	Sangat Baik	4	35	83,34
Jumlah			42	100%

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

C. Waktu Penyelesaian

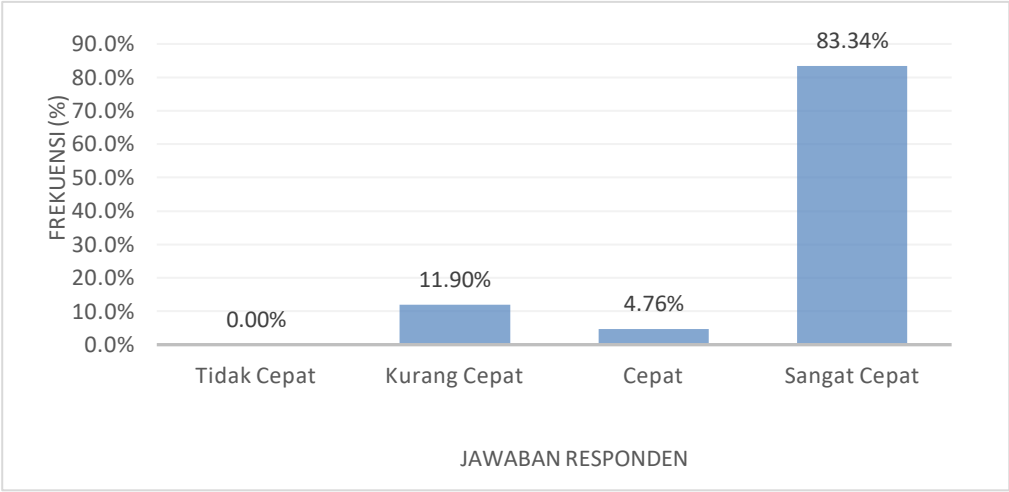
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,714 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori “Sangat Baik”.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Lambat/Lama	1	0	0
2.	Kurang Cepat	2	5	11,90
3.	Cepat	3	2	4,76
4.	Sangat Cepat	4	35	83,34
Jumlah			42	100%

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

D. Biaya/Tarif

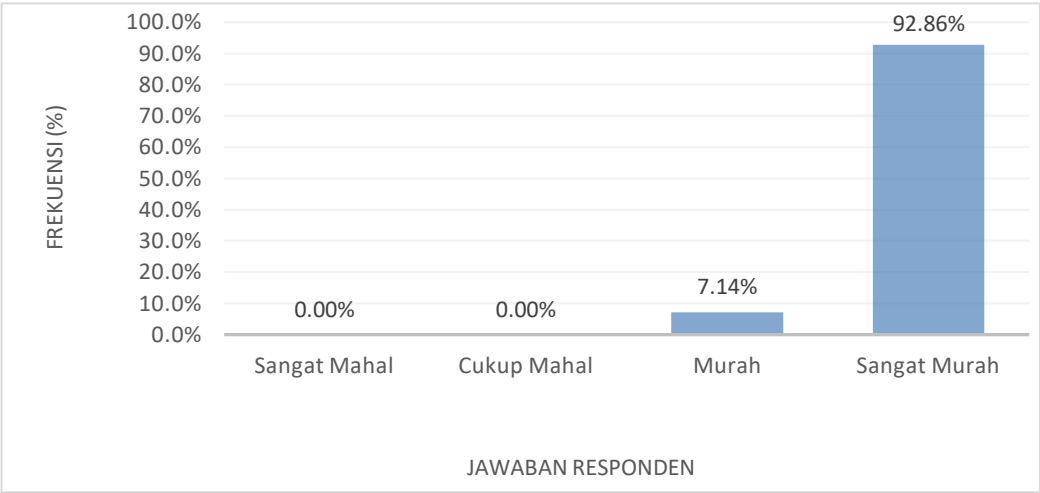
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,929 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mahal	1	0	0
2.	Cukup Mahal	2	0	0
3.	Murah	3	3	7,14
4.	Sangat Murah	4	39	92,86
Jumlah			42	100%

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



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

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

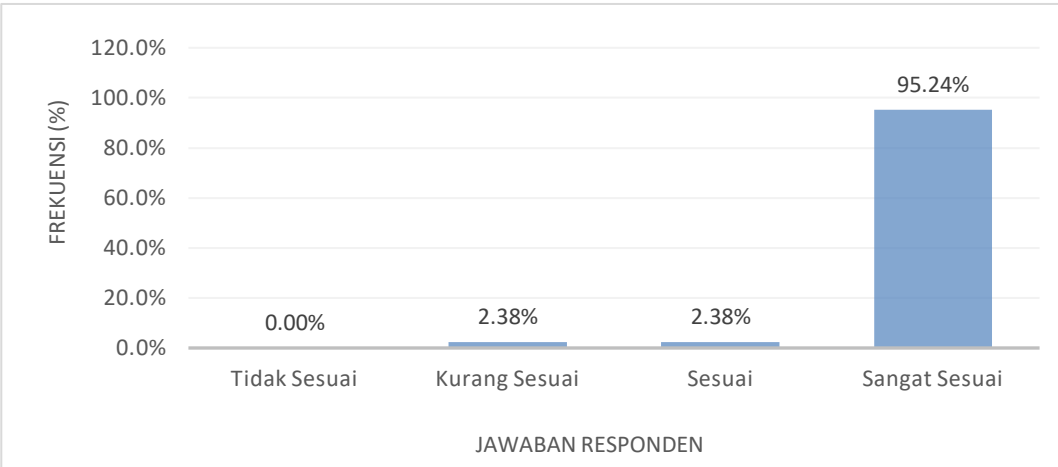
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,929 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	1	2,38
3.	Sesuai	3	1	2,38
4.	Sangat Sesuai	4	40	95,24
Jumlah			42	100%

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



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

F. Kompetensi Pelaksana

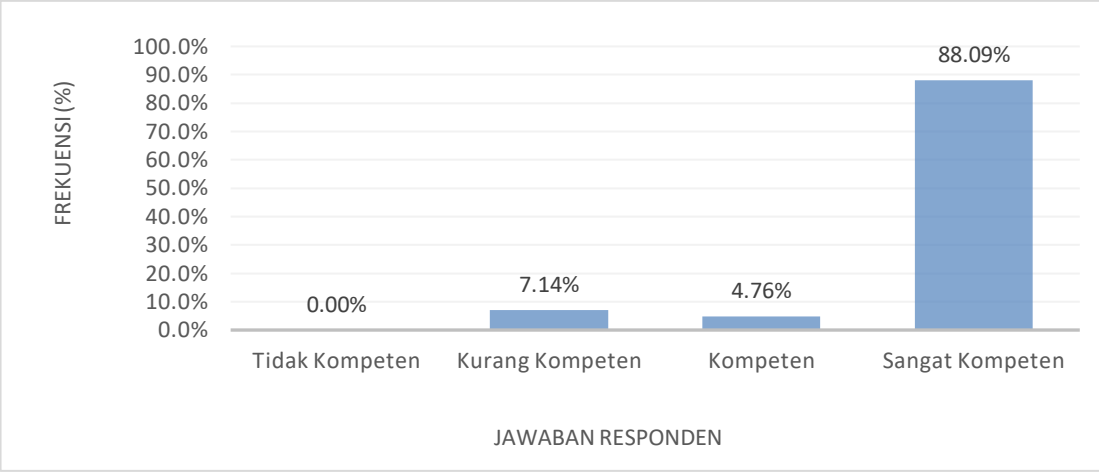
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,810 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0
2.	Kurang Kompeten	2	3	7,14
3.	Kompeten	3	2	4,76
4.	Sangat Kompeten	4	37	88,09
Jumlah			42	100%

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



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

G. Perilaku Pelaksana

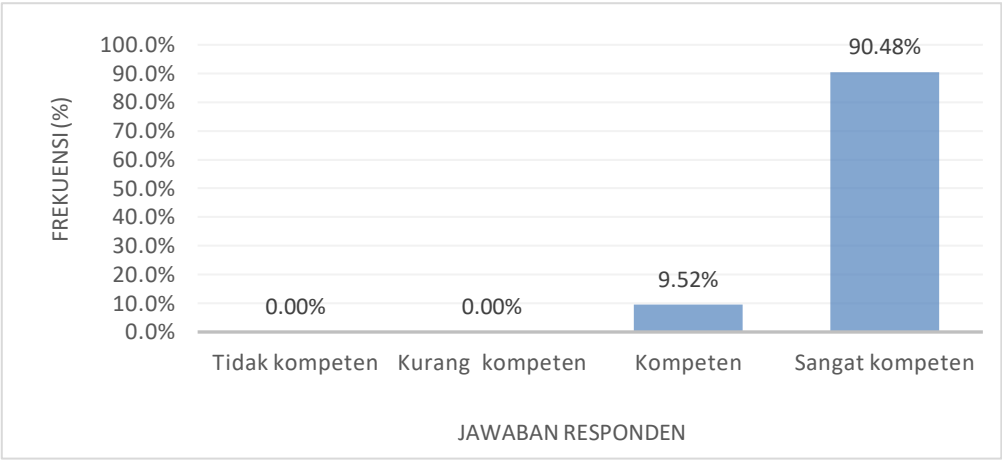
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,905 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Baik	1	0	0
2.	Kurang Baik	2	0	0
3.	Baik	3	4	9,52
4.	Sangat Baik	4	38	90,48
Jumlah			42	100%

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



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

H. Sarana dan Prasarana

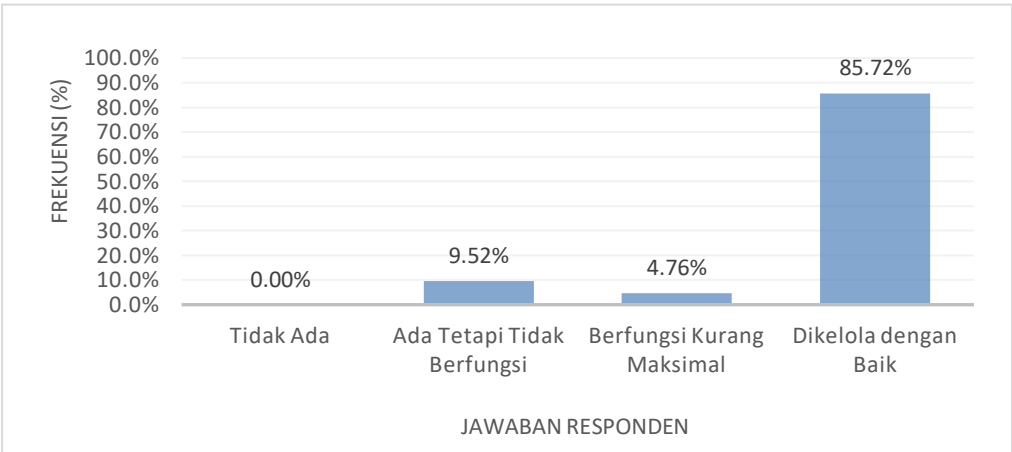
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,762 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Baik	1	0	0
2.	Kurang Baik	2	4	9,52
3.	Baik	3	2	4,76
4.	Sangat Baik	4	36	85,72
Jumlah			42	100%

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

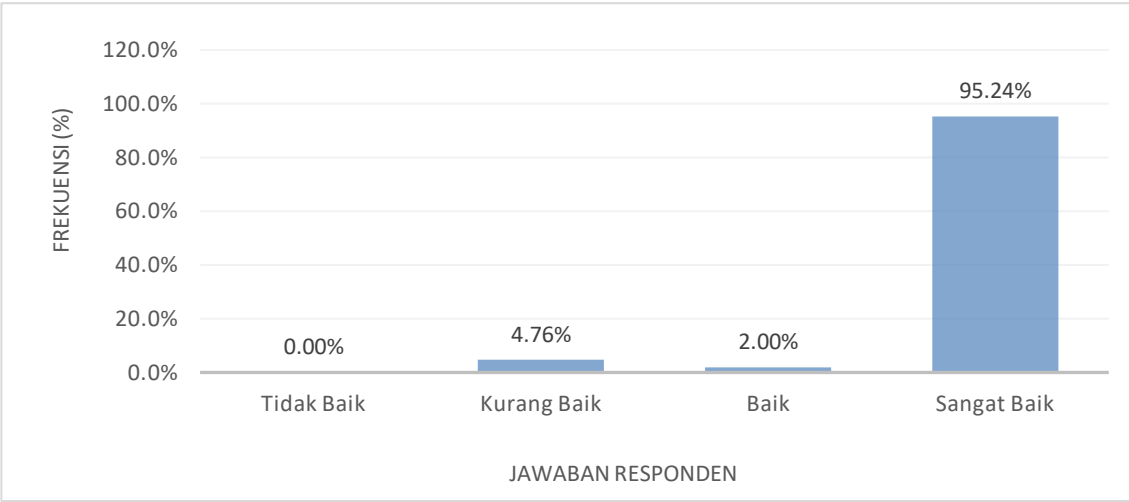
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,905 berada pada interval skor 3,5324s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	0	0
2.	Cukup	2	2	4,76
3.	Baik	3	0	0
4.	Sangat Baik	4	40	95,24
Jumlah			42	100%

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purbalingga
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Purbalingga sebesar **3,82 / 95,57 %** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga pada kategori SANGAT BAIK
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Purbalingga pada kategori SANGAT BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pengadilan Negeri Purbalingga pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Purbalingga, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling rendah berada pada ruang lingkup "**Sarana dan Prasarana**".

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Purbalingga, hendaknya meningkatkan pelayanannya pada semua ruang lingkup. Berdasarkan hasil survei ini, semua ruang lingkup tersebut telah berada pada kategori sangat baik. Meski demikian ada baiknya pula untuk melakukan peningkatan pelayanan demi peningkatan kepuasan masyarakat.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Seluruh aparatur peradilan di Pengadilan Negeri Purbalingga tetap harus meningkatkan kinerja pelayanan agar unsur pada survey kepuasan masyarakat yang telah baik dapat dipertahankan.
2. Selalu melakukan kontrol terhadap Survei Kepuasan Masyarakat agar tetap dilaksanakan sesuai dengan jadwal.
3. Petugas pelayanan agar tetap selalu menerapkan 5S dan 5R dalam setiap melakukan pelayanan.
4. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.

RUJUKAN:

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar Sutrisno

Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN..

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Screenshoot contoh kuesioner elektronik pada website esurvey
- Lampiran 2.** Screenshoot pengolahan data nilai per unsur pada website esurvey
- Lampiran 3.** Format Publikasi IKM di Ruang Pelayanan
- Lampiran 4.** Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Purbalingga Nomor: 43/KPN.W12-U25/SK.HM1/I/2024 tentang Pembentukan Tim Penyusun Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Negeri Purbalingga
- Lampiran 5.** Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Purbalingga Nomor: 58/KPN.W12-U25/SK.HM1/I/2024 tentang Jadwal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Negeri Purbalingga
- Lampiran 6.** Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Periode 1 Januari 2025 – 31 Maret 2025
- Lampiran 7.** Data umum responden