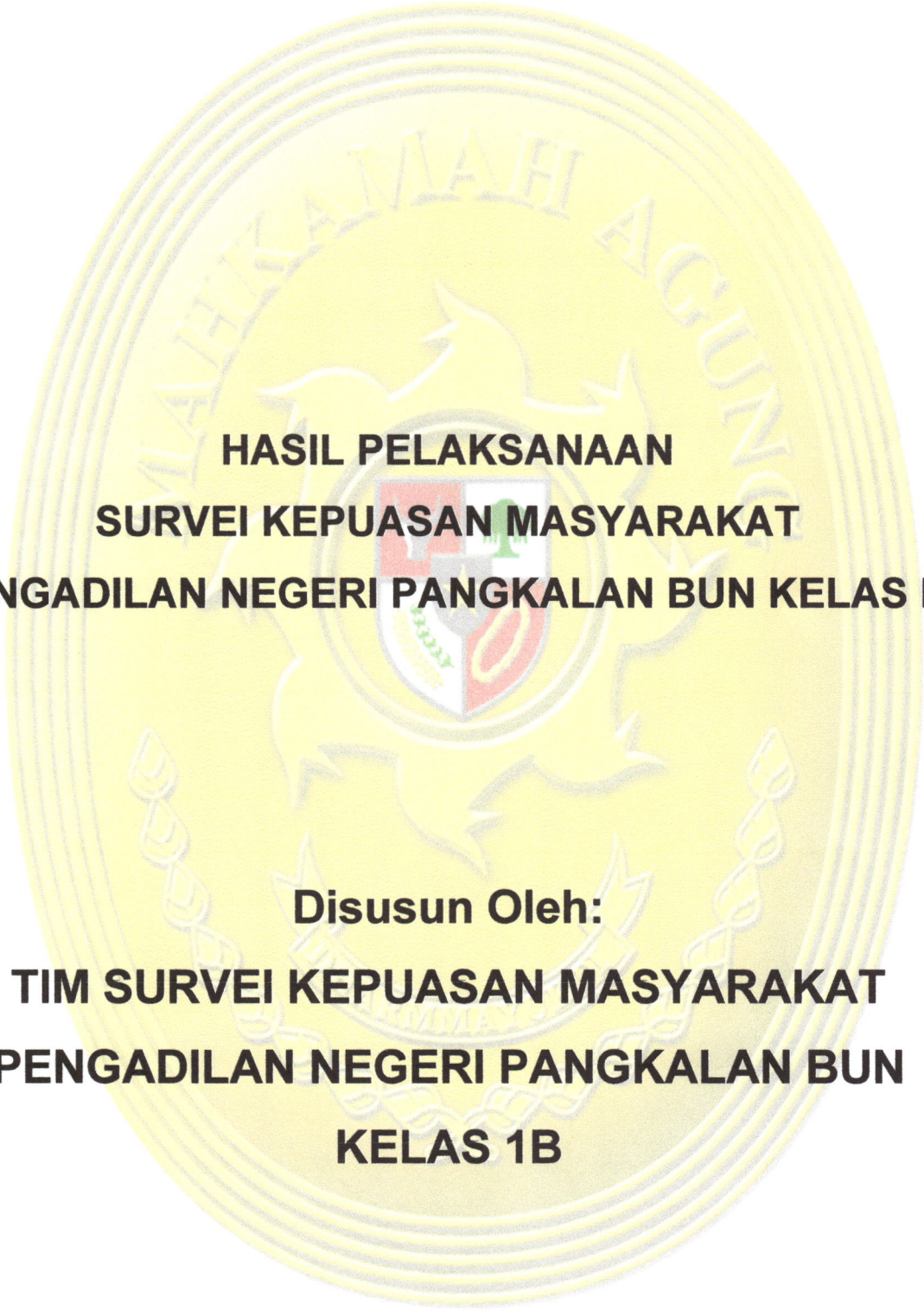


# LAPORAN



**HASIL PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB**

**Disusun Oleh:  
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN  
KELAS 1B**

**TRIWULAN I 2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB PERIODE JANUARI S/D MARET 2024

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus memenuhi surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 tanggal 13 April 2016 dan Nomor 608/DJU/PS02/5/2016 tanggal 4 Mei 2016 perihal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Pengadilan.

Disahkan di Pangkalan Bun  
Pada Hari Senin, Tanggal 5 April 2024

Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B,



**I GEDE PUTU SAPTAWAN, S.H., M Hum.**

Sekretaris Tim Survei,



**MARIA H. A. MOI WATO, A.Md**

Ketua Tim Survei,



**WIDANA ANGGARA PUTRA, S.H., M.HUM.**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB periode Januari 2024 s.d. Maret 2024. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. 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 Pangkalan Bun Kelas IB 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 serta untuk memenuhi surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 tanggal 13 April 2016 dan Nomor 608/DJU/PS02/5/2016 tanggal 4 Mei 2016 perihal Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB.

Laporan hasil survei ini berisikan elemen-elemen yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB. Laporan ini memberikan data dan informasi tentang tingkat Kepuasan Masyarakat yang merupakan tolak ukur pelaksanaan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil Survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan utama pada masing-masing Kepaniteraan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB serta sebagai bahan evaluasi kinerja Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB agar dapat melaksanakan kinerja kedepan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalan Bun, 5 April 2024  
Ketua Tim Survei,



**WIDANA ANGGARA PUTRA, S.H., M.HUM.**

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

### KATA PENGANTAR

### DAFTAR ISI

#### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Tujuan dan Sasaran .....	2
D. Prinsip.....	2
E. Ruang Lingkup.....	3
F. Unsur .....	3
G. Manfaat.....	4
H. Pengertian Umum.....	5

#### BAB II METODE SURVEI

A. Periode Survei.....	7
B. Metode Penelitian.....	7

#### BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan.....	8
B. Teknik Survei.....	8
C. Penyusunan Laporan.....	9

#### BAB IV Penyusunan dan Pengolahan Data

A. Persiapan Survei.....	11
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi, dan Waktu pengumpulan Data .....	13
C. Pengolahan Data.....	13

#### BAB V HASIL PENGUKURAN

A. Hasil Penyusunan Indeks.....	16
B. Terkait Pelaksanaan Survei .....	18

#### BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan .....	19
B. Rekomendasi .....	19

LAMPIRAN .....	20
----------------	----

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka setiap satuan kerja Pengadilan Negeri di seluruh Indonesia dituntut untuk memenuhi harapan para pencari keadilan dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang diberikan saat ini dirasakan belum memenuhi harapan pencari keadilan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa elektronik dan sosial media. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap lembaga peradilan. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan yang ada di setiap Pengadilan Negeri di seluruh Indonesia. Dengan harapan hasil survei yang diperoleh nantinya dapat menjadi koreksi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat menyesuaikan dengan metode dan teknik Survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat triwulan Pertama pada tahun 2024.

Adapun pada survei kali ini responden yang ikut serta sebanyak 43 orang, dengan harapan bahwa jumlah Responden tersebut telah cukup representatif mewakili masyarakat. Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Dengan dilaksanakannya survei ini maka, diharapkan menjadi cermin keadaan yang sesungguhnya pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB. Karena sejatinya seluruh pegawai Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB, mulai dari Pimpinan, staf dan tenaga Honorer akan selalu berusaha terus menerus melakukan peningkatan dan perbaikan kinerja serta pelayanan kepada masyarakat.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini merujuk kepada:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Keputusan Dirjend Badilum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Sisuper) pada Dirjend Badilum dan Peradilan di Bawahnya.

## **C. Tujuan**

Survei kepuasan masyarakat diselenggarakan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan survei tersebut menggunakan Aplikasi SISUPER dari Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dengan alamat <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

## **D. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB;

## **E. Prinsip**

Prinsip yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Transparan

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara luas dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB melibatkan berbagai unsur dalam masyarakat, terutama para pencari keadilan, dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

3. Akuntabel

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB dapat mempertanggungjawabkan segala kebenaran dan validitas data atas penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat ini telah dilakukan oleh Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali dan dipublikasikan.

5. Keadilan

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini telah menjangkau seluruh lapisan masyarakat pencari keadilan tanpa membedakan status ekonomi, agama, ras, suku, budaya, dan lingkungan geografis.

6. Netralitas

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini telah berlaku netral dan tanpa diiringi kepentingan pribadi dan golongan.

## **F. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat pada laporan ini meliputi metode survei, pelaksanaan dan teknik survei, langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks survei, dan analisa hasil survei serta rencana tindak lanjut.

## **G. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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 terselenggaranya sesuatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **H. Manfaat**

Dengan dilakukannya survei kepuasan masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB;
2. Mengetahui Kinerja yang telah dicapai dalam suatu priodik dalam kaitannya dengan pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB;
3. Sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB;



4. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Pengadilan Negeri Pangkalan Bun kelas IB dalam memberikan pelayanan Prima.

## **I. Pengertian Umum**

Sesuai dengan pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan).
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di Universitas/Perguruan Tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

## **BAB II METODE SURVEI**

### **A. Periode Survei**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 (Tiga) bulan.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei di pergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Survei dilakukan secara berkala dalam jangka waktu/periode 3 (Tiga) bulan sekali. Dimana survei dilakukan setiap bulan Januari s/d Maret, Bulan April s/d Juni, Bulan Juli s/d September dan Bulan Oktober s/d Desember pada tahun berjalan.

### **B. Metode penelitian**

Untuk melakukan survei secara periodik Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **A. Pelaksanaan**

##### 1. Pelaksana Survei

- a. Pelaksana Survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Pelaksanaan survei dilaksanakan sendiri oleh Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B.

##### 2. Tahapan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

#### **B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (e-survei);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B dalam melaksanakan survei menggunakan teknik survei Kuesioner elektronik (e-survei).

### C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

#### 1. Materi Pokok Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Materi pokok dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup: latar belakang masalah, tujuan Survei Kepuasan Masyarakat, Metode, tim Survei Kepuasan Masyarakat dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut:

##### 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan Survei Kepuasan Masyarakat, metode, tim Survei Kepuasan Masyarakat dan jadwal pelaksanaannya Survei Kepuasan Masyarakat:

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri atau Lembaga Negara Non Kementerian.
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- d. Tim Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.
- e. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

##### 2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya.

### 3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

**BAB IV**  
**PENYUSUNAN DAN PENGOLAHAN DATA**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**A. Persiapan Survei**

1. Penetapan Pelaksana

a. Pelaksanaan survei dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun tanggal 2 Januari 2024 Nomor : 073/KPN.W16-U3/SK.OT1.7/I/2024 yang terdiri dari:

1. Pembina : Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
2. Pengawas : Wakil Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
3. Pelaksana, terdiri dari :
  - Koordinator : Widana Aggara Putra, S.H.,M.Hum
  - Sekretaris : Maria H. Angriyani Moi Wato, A.Md
  - Anggota : 1. Masrianor, S.H.  
2. Hariyanto  
3. Wahyudi  
4. Bayu Sistiawan, A.Md.,S.H  
5. Maya Agustina, S.H  
6. Hiskia Jefri Aritonang  
7. Ega Ayu Ananda

8. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan yang sudah disiapkan dalam aplikasi SISUPER.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam:

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan menu pengisian data responden antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian)

responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat di survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua berisi pilihan mengenai jenis layanan apa yang telah atau di dapat dari Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.



## **B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

### **1. Penetapan Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden berasal dari Instansi Pemerintahan maupun masyarakat pengguna layanan pengadilan. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan dari Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), besaran populasi responden yang mengikuti survey adalah 43 responden.

### **2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B mulai tanggal 01 Januari 2024 sampai dengan tanggal 31 Maret 2024 kemudian mengisi pada alat survei yang sudah terhubung dengan aplikasi Sisuper alamat <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan> atau bisa juga melalui alamat <https://pn-pangkalanbun.go.id>

### **3. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

#### **a) Pengumpulan data**

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden perlu mengisi kuisisioner pada aplikasi Sisuper terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B menetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang akan ditanyakan kepada seluruh responden, yaitu unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Kualitas Sarana dan Prasaran serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

#### **b) Pengisian kuisisioner**

Pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis akan tercatat pada aplikasi Sisuper.

## **C. Pengolahan Data**

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebagai berikut:

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam

penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

**Tabel I**  
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,  
 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
<b>2</b>	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
<b>3</b>	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
<b>4</b>	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

**D. Pengolahan Data Survei**

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data yang telah diperoleh kemudian, tersusun secara system dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

4. Penyusunan Jadwal

Mengingat terbatasnya jumlah Sumber Daya Manusia yang ada di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B maka, penyusunan laporan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 15 (lima belas) hari kerja dengan rincian sebagai berikut:

a. Persiapan, 3 (tiga) hari kerja;

b. Pelaksanaan pengumpulan data, 8 (Delapan) hari kerja;

c. Pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil 4 (empat) hari kerja.

## BAB V HASIL PENGUKURAN

### A. Profil Responden

#### 1. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	18 Tahun - 28 Tahun	17	39,53
2	29 Tahun - 39 Tahun	13	30,23
3	40 Tahun - 49 Tahun	8	18,60
4	50 Tahun - 59 Tahun	4	9,30
5	60 Tahun - 69 Tahun	1	2,33
<b>Total</b>		43	

*Mayoritas responden ini berumur 18 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 20 orang dari total 43 reponden (69.76 %)*

### B. Hasil Penyusunan Indeks

Data akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

#### 1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Adapun nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh setiap unsur pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B adalah sebagaimana tebal berikut:

**Tabel II**  
**Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	<b>Persyaratan</b>	<b>4,000</b>
2	<b>Prosedur</b>	<b>4,000</b>
3	<b>Waktu Pelayanan</b>	<b>4,000</b>
4	<b>Biaya/Tarif</b>	<b>4,000</b>
5	<b>Produk Spesifikasi jenis Pelayanan</b>	<b>4,000</b>
6	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<b>4,000</b>
7	<b>Perilaku Pelaksana</b>	<b>4,000</b>
8	<b>Kualitas Sarana dan Prasarana</b>	<b>4,000</b>
9	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>	<b>4,000</b>

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(4,000 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X) adalah } \mathbf{4,000}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{a) Nilai SKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 4,000 \times 25 \\ &= 100 \end{aligned}$$

$$\text{b) Mutu Pelayanan} = A$$

$$\text{c) Kinerja Unit Pelayanan} = \text{Sangat Baik}$$

## 2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

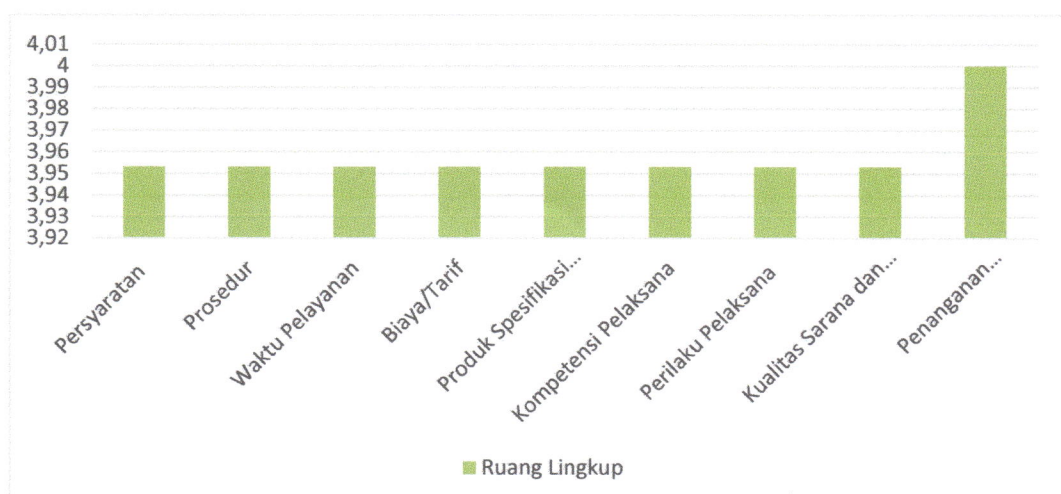
Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

**Tabel III**  
**Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Unsur SKM	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
1	Persyaratan	3,953	0,439
2	Prosedur	3,953	0,439
3	Waktu Pelayanan	3,953	0,439
4	Biaya/Tarif	3,953	0,439
5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	3,953	0,439
6	Kompetensi Pelaksana	3,953	0,439
7	Perilaku Pelaksana	3,953	0,439
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,953	0,439
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,000	0,444
Nilai Indeks			3,96
Nilai Indeks setelah dikonversi (NI x 25)			98,97

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval **3,96** atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan. Dalam survei kali ini kesembilan kategori dalam penilaian survei memperoleh nilai sangat baik.

Grafik  
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B, diperoleh bahwa pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B memiliki indeks **3,96** yang artinya hasil pencapaian yang luar biasa sehingga Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B perlu dan wajib untuk mempertahankan dan dilakukan peningkatan hasil survei pada periode survei berikutnya.

**A. Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode bulan Januari s.d. Maret 2024 di lingkup Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi diantaranya:

1. Meningkatkan kemampuan, Integritas, Profesionalisme dan Kapabilitas pegawai Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas I B

## **BAB VI PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1 B berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**” dengan skor rata-rata **4,000**. Berdasarkan Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1 B didapatkan tingkat kepuasan responden paling rendah berada pada ruang lingkup:
  - a. Persyaratan;
  - b. prosedur pelayanan;
  - c. Waktu Pelayanan;
2. Untuk dapat mewujudkan Pelayanan PRIMA diperlukan komitmen, baik oleh pengambil keputusan dan pelaksana pelayan publik, agar selalu memberikan pelayanan secara cepat, sederhana dan tepat serta tidak diskriminatif.

### **B. Rekomendasi**

1. Hasil survei dapat dijadikan dasar dan bahan evaluasi kinerja oleh Hakim, Pegawai dan Tenaga Honor Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.
2. Hasil survei dapat digunakan untuk pembuatan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan masyarakat di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM**  
**PENGADILAN TINGGI PALANGKARAYA**  
**PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN**

Jalan Sutan Syahrir Nomor 16 Pangkalan Bun, Kode Pos 74111 Telp. (0532) 21014 Fax. (0532) 21179 Website: [www.pn-pangkalanbun.go.id](http://www.pn-pangkalanbun.go.id) e-Mail: [pangkalanbunpn@gmail.com](mailto:pangkalanbunpn@gmail.com)

NO	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Luqmanul Hakim	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 26 Maret 2024   10:57:35 WIB
2	Sutejo, S.H., M.H	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 21 Maret 2024   14:54:32 WIB
3	Viona Maulida	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 21 Maret 2024   14:50:52 WIB
4	Edy Ahmad Nurkojin, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 20 Maret 2024   10:08:31 WIB
5	M. Ainul Syahputra	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 15 Maret 2024   15:16:04 WIB
6	Tri Hartati	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 8 Maret 2024   14:05:20 WIB
7	Andri Sutrisno, S.H	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 7 Maret 2024   16:03:44 WIB
8	Mila Mancasari	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 7 Maret 2024   15:18:52 WIB
9	Putri	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 6 Maret 2024   10:06:43 WIB
10	Jefri Era Pranata	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 6 Maret 2024   09:52:23 WIB
11	Cristian Nibel	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 5 Maret 2024   08:44:30 WIB
12	Herlin	Layanan Pidana	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Kamis, 29 Februari 2024   16:15:04 WIB
13	Masrun	Layanan Perdata	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Kamis, 29 Februari 2024   16:05:58 WIB
14	Rahmadi Hutagalung	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 27 Februari 2024   10:07:20 WIB
15	Aulianti	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 27 Februari 2024   10:04:51 WIB
16	Muhammad Natsir	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 26 Februari 2024   10:59:05 WIB
17	Desinta	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 23 Februari 2024   14:26:52 WIB
18	Bagas Rizki Putra	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 22 Februari 2024   09:38:20 WIB
19	Nesia	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 22 Februari 2024   15:26:35 WIB
20	Apriannur Damayanto, S.H	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 16 Februari 2024   07:23:37 WIB
21	Cristian Nibel	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 16 Februari 2024   07:18:58 WIB
22	Gusti	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 15 Februari 2024   16:18:01 WIB
23	Sumbiah	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 15 Februari 2024   15:26:35 WIB
24	Rasmidi	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 12 Februari 2024   14:36:22 WIB
25	Lie Song	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 12 Februari 2024   14:31:01 WIB
26	Rahmat Hidayat	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 2 Februari 2024   07:53:16 WIB
27	Alen Maskuri	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 2 Februari 2024   07:50:20 WIB
28	Muhammad Zein	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 1 Februari 2024   15:29:30 WIB
29	Supriyo	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rabu, 31 Januari 2024   08:07:25 WIB
30	H. Akhlani Maskur, S.E	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 19 Januari 2024   14:21:48 WIB
31	Viona Maulida	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 18 Januari 2024   08:59:21 WIB
32	Prabowo Pangestu, S.H	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 18 Januari 2024   08:55:55 WIB
33	Cristian Nibel	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 18 Januari 2024   08:53:15 WIB
34	M. Fajarudin	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 15 Januari 2024   16:04:13 WIB
35	Afrianawati	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 11 Januari 2024   08:45:32 WIB
36	Maulana Bayu Fazhari, S.H	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 11 Januari 2024   08:43:26 WIB
37	Edy Ahmad Nurkojin, SH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamis, 11 Januari 2024   08:33:55 WIB
38	Madu Marjuni	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 9 Januari 2024   11:38:53 WIB
39	Andri	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 9 Januari 2024   10:37:19 WIB
40	Putri	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 8 Januari 2024   14:49:09 WIB
41	Rahmadi Hutagalung	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Senin, 8 Januari 2024   14:42:10 WIB
42	Abdul Syukur	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jumat, 5 Januari 2024   09:34:35 WIB
43	Wa Ode H	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selasa, 2 Januari 2024   15:11:07 WIB





**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM**

Gedung Sekretariat Mahkamah Agung RI Lantai 3,4 dan 5  
Jalan Jenderal Ahmad Yani Kav. 58 ByPass, Cempaka Putih Timur Jakarta Pusat  
Telp. (021) 29079176 Ext.1521, Fax. (021) 29079201



**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB  
TRIWULAN I**

Periode 01 Januari 2024 Sampai 31 Maret 2024

<p><b>SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT NILAI INDEKS</b></p> <p><b>3,96 / 98,97%</b></p> <p><b>KATEGORI "SANGAT BAIK"</b></p>	<p>Jumlah : 43 Responden</p> <p>Jenis Kelamin :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Laki-laki 27</li><li>- Perempuan 16</li></ul> <p>Pendidikan :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tidak / Belum Sekolah : 0</li><li>- SD : 0</li><li>- SMP : 1</li><li>- SMU : 20</li><li>- D-1 : 0</li><li>- D-2 : 0</li><li>- D-3 : 4</li><li>- S-1 : 16</li><li>- S-2 : 2</li><li>- S-3 : 0</li></ul> <p>Pekerjaan :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- PNS : 4</li><li>- TNI : 0</li><li>- POLRI : 13</li><li>- SWASTA : 8</li><li>- WIRUSAHA : 1</li><li>- TENAGA KONTRAK : 1</li><li>- LAINNYA : 16</li></ul>
--	--

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



Koordinator Tim Survei

**WIDANA ANGGARA PUTRA, SH.,M.Hum**

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

--	--	--

PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB

Tanggal Survei : ...../...../202\_

Jam Survei : 


 08.00 – 12.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Usia : .....(Tahun) 

--	--

 13.00 – 16.30

Pendidikan : Tidak Sekolah  SD  SLTP  SLTA  Diploma  S1  S2  S3

Pekerjaan : PNS  Jaksa  Polri/TNI  Advokat  Wiraswasta  Honorer  IRT  Tidak/Belum Bekerja   
 Petani/Nelayan  Karyawan Swasta  Pelajar/Mahasiswa  Wartawan  Lainnya.....  
 .....

Jenis layanan yang diterima : ..... (misal : Surat Keterangan/ Permohonan Informasi/Pendaftaran Gugatan/ Pendaftaran Permohonan/ Penahanan, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ Responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	<b>P</b>
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?	
a. Tidak Setuju	1
b. Kurang Setuju	2
c. Setuju	3
d. Sangat Setuju	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	<b>P</b>
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak dapat diakses	2
c. Kurang maksimal	3
d. Berfungsi dan dikelola dengan baik	4



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM**  
**PENGADILAN TINGGI PALANGKARAYA**  
**PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN**

**Jalan** Sultan Syahrir Nomor 16 Pangkalan Bun, Kode Pos 74111 Telp. (0532) 21014  
**Fax.** (0532) 21179 Website: [www.pn-pangkalanbun.go.id](http://www.pn-pangkalanbun.go.id) e-Mail: [pangkalanbunpn@gmail.com](mailto:pangkalanbunpn@gmail.com)

Nomor : /KPN.W16-U3/UND.HK1.2.1/IV/2024 Pangkalan Bun, 04 April 2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Undangan Rapat Laporan Hasil Survei dan Tindak Lanjut 3 Terendah IKM dan IPAK  
Periode Januari 2024 - Maret 2024

Yth.

1. Seluruh Hakim
2. Sekretaris
3. Seluruh Panitera Muda
4. Seluruh Kepala Sub Bagian
5. Koordinator Tim Survei
6. Tim Suvei

di Jl. Sultan Syahrir No. 16, Pangkalan Bun

Dengan Hormat,  
Sehubungan dengan akan dilaksanakannya Rapat Laporan Hasil Survei dan Tindak Lanjut 3 Terendah IKM dan IPAK Periode Januari 2024 - Maret 2024, dengan ini kami mengundang Bapak/ Ibu/ Saudara (i) untuk hadir pada :

Hari, tanggal : Jumat, 05 April 2024  
Waktu : Pukul 09.30 WIB s.d. selesai.  
Tempat : Ruang Media Center Pengadilan Negeri Pangkalan Bun  
Acara : Rapat Laporan Hasil Survei dan Tindak Lanjut 3  
Terendah IKM dan IPAK Periode Januari 2024 - Maret  
2024

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua Pengadilan Negeri  
Pangkalan Bun,

I Gede Putu Saptawan

**LAPORAN  
TINDAK LANJUT**



**HASIL PELAKSANAAN SURVEI  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN**

**TRIWULAN I  
JANUARI-MARET TAHUN 2024**

## A. HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS 1B

Dari hasil survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,5934–4,000 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan. Dalam survei kali ini kesembilan kategori dalam penilaian survei memperoleh nilai sangat baik.

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	3,953
2	Prosedur	3,953
3	Waktu Pelayanan	3,953
4	Biaya/Tarif	3,953
5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	3,953
6	Kompetensi Pelaksana	3,953
7	Perilaku Pelaksana	3,953
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,953
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,000

## B. REKOMENDASI

Merujuk pada hasil indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa mayoritas indikator memperoleh nilai sangat baik, maka seluruh unsur atau unit pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B perlu mempertahankan kinerja dan dilakukan peningkatan hasil survei pada periode survei berikutnya dalam hal pelayanan masyarakat. Namun dikarenakan ada penurunan pelayanan dalam hal **Persyaratan, Prosedur dan Waktu Pelayanan** maka ada beberapa poin yang disampaikan yaitu:

1. Meningkatkan kemampuan, Integritas, Profesionalisme dan Kapabilitas pegawai Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas I B
2. Seluruh Aparatur Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B harus meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan.
3. Perlu adanya publikasi prosedur yaitu selain mendatangi PTSP, Masyarakat bisa juga bisa mendapatkan informasi prosedur melalui hotlinecall PTSP ataupun AVILA pada laman website Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B bila ada pertanyaan seputar prosedur.

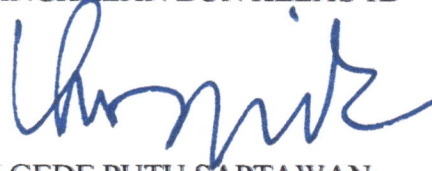
### **C. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI**

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B, diperoleh bahwa pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B memiliki indeks **3,96** yang artinya hasil pencapaian yang luar biasa sehingga Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B perlu dan wajib untuk mempertahankan serta meningkatkan hasil survei tersebut pada periode survei berikutnya.

### **KESIMPULAN**

- a. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B dipersepsikan Sangat Baik oleh para pengguna layanan. Hal ini terlihat dari hasil/pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berada pada nilai interval konversi 88,31-100. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah 98,97%;
- b. Tiap-tiap unsur bekerja sesuai harapan sehingga dapat menunjukkan hasil yang sangat baik, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

KETUA PENGADILAN NEGERI  
PANGKALAN BUN KELAS 1B



I GEDE PUTU SAPTAWAN



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM  
PENGADILAN TINGGI PALANGKARAYA  
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN**

Jalan Sutan Syahrir Nomor 16 Pangkalan Bun, Kode Pos 74111 Telp. (0532) 21014  
Fax. (0532) 21179 Website: [www.pn-pangkalanbun.go.id](http://www.pn-pangkalanbun.go.id) e-Mail: [pangkalanbunpn@gmail.com](mailto:pangkalanbunpn@gmail.com)

---

---

NOTULA

- Dasar : Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Hari : Kamis
- Tanggal : 5 April 2024
- Pukul : 09.30 WIB
- Tempat : Ruang Media Center Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
- Acara : Laporan Hasil Survei dan Tindak Lanjut 3 Terendah IKM dan IPAK Periode Januari 2024 – Maret 2024
- Peserta Rapat :  
1. Seluruh Hakim  
2. Sekretaris  
3. Seluruh Panitera Muda  
4. Seluruh Kepala Sub Bagian  
5. Koordinator Tim Survei  
6. Tim Suvei

Jalannya Rapat :

(Pengarahan umum pimpinan rapat)

Predikat yang diperoleh dari berbagai ruang lingkup penilaian survey IKM dan IPAK tersebut merupakan cerminan pelayanan yang telah Pengadilan Negeri Pangkalan Bun berikan kepada Masyarakat dan Instansi Pemerintahan Terkait. Merespon penilaian itu, terhadap tiga indikator dengan predikat tertinggi untuk selalu dijaga bahkan ditingkatkan sedangkan terkhusus untuk tiga indikator dengan predikat terendah agar dilakukan koreksi walaupun sebenarnya predikat yang diberikan masih dalam kategori sangat baik;

(Laporan peserta, tanggapan, masukan dan lain-lain)

1. Perlu dilakukan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Kepaniteraan dan Kesekretariatan maupun evaluasi terhadap kinerja pegawai secara berkala agar Produk Spesifikasi jenis pelayanan dapat dilakukan secepat mungkin;

2. Perlunya pemberian pemahaman kepada responden oleh petugas survei juga terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Meningkatkan kemampuan, Integritas, Profesionalisme dan Kapabilitas pegawai Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas I B

(Ketidaksesuaian)

NIHIL

(Rekomendasi atas ketidaksesuaian)

NIHIL

Nama Notulis,



Maria H. A. Moi Wato

NIP. 19981217 202203 2 010

Mengetahui,

Ketua Pengadilan Negeri

Pangkalan Bun,



I Gede Putu Saptawan

NIP. 19680909 199403 1 005





**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM  
PENGADILAN TINGGI PALANGKARAYA  
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN**

Jalan Sutan Syahrir Nomor 16 Pangkalan Bun, Kode Pos 74111 Telp. (0532) 21014  
Fax. (0532) 21179 Website: [www.pn-pangkalanbun.go.id](http://www.pn-pangkalanbun.go.id) e-Mail: [pangkalanbunpn@gmail.com](mailto:pangkalanbunpn@gmail.com)

**DAFTAR HADIR**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1.	I Gede P. Saptawan	KPN	
2.	Erick I. Christoffel	Hakim	
3.	Widana A.P	Hakim	
4.	Wahyudi	Pm. Perdata	
5.	Masrianor	Pm. Pidana	
6.	Haryanto	Pm. Hukum	
7.	Hizkia A.	Staff Hukum	
8.	Maria H.	Staff Pidana	
9.	Ega A.	PTSP Hukum	



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM  
PENGADILAN TINGGI PALANGKARAYA  
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN**

Jalan Sutan Syahrir Nomor 16 Pangkalan Bun, Kode Pos 74111 Telp. (0532) 21014  
Fax. (0532) 21179 Website: [www.pn-pangkalanbun.go.id](http://www.pn-pangkalanbun.go.id) e-Mail: [pangkalanbunpn@gmail.com](mailto:pangkalanbunpn@gmail.com)

---

DOKUMENTASI

