

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Disusun Oleh

**Tim Survei
Pengadilan Negeri
Pangkalan Bun**

**TRUWULAN I
JANUARI-MARET
TAHUN 2026**



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

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



**PERIODE TRIWULAN I
JANUARI-MARET 2026**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB PERIODE JANUARI-MARET 2026

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


Disahkan di Pangkalan Bun
Pada Hari Rabu, 1 April 2026

Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B,



IKHA TINA, S.H., M.Hum.
NIP. 197701272001122002

Sekretaris Tim Survei,



DIMAS EDI TRIANTO, S.H.
NIP. 199906212024051001

Ketua Tim Survei,



MUHAMMAD CAKRANEGARA, S.H.
NIP. 199507172017121002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB periode Januari 2026 s.d. Maret 2026. 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 Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya, 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, 1 April 2026
Ketua Tim Survei,



MUHAMMAD CAKRANEGARA, S.H.

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	4
G...Manfaat.....	5
H...Pengertian Umum.....	5

BAB II METODE SURVEI

A...Periode Survei.....	7
B...Metode Penelitian.....	7
C...Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	8

BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A...Pelaksanaan.....	9
B...Teknik Survei.....	9
C...Penyusunan Laporan.....	11

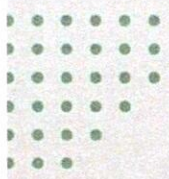
BAB IV Penyusunan dan Pengolahan Data

A...Persiapan Survei.....	13
B...Penetapan Jumlah Responden, Lokasi, dan Waktu pengumpulan Data.....	15
C...Pengolahan Data.....	16

BAB V HASIL PENGUKURAN

A...Profil Responden.....	19
B...Survei Kepuasan Masyarakat Per Indikator.....	22
C...Indeks Persepsi Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja.....	30

BAB VI	PENUTUP	
	A...Kesimpulan.....	32
	B...Rekomendasi.....	32
LAMPIRAN		33



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 pada tahun 2026.

Adapun pada survei kali ini responden yang ikut serta sebanyak 230 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 pnpn 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5. 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 suatu 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.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data untuk menentukan *Indeks Kepuasan Masyarakat* menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan *Indeks Kepuasan Masyarakat* masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan *Indeks Kepuasan Masyarakat* pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

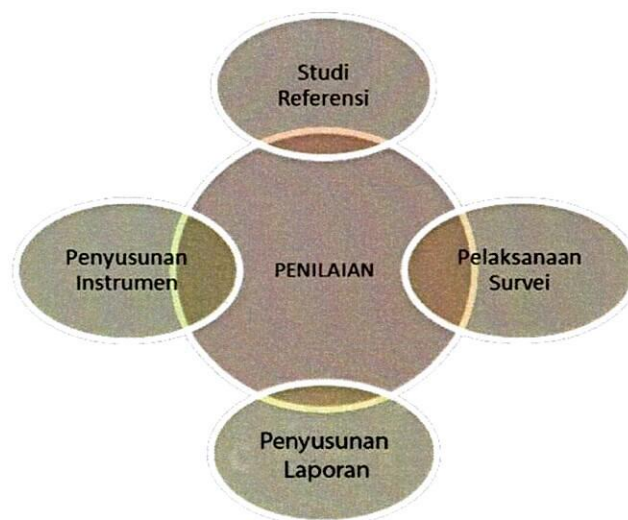
Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

Kedua, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala *Indeks Kepuasan Masyarakat* antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan makin baik semakin MEMUASKAN PELAYANANNYA.

Sebelum tim melakukan survei lapangan, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan *tools* untuk survei *Indeks Kepuasan Masyarakat* ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini:

Grafik 1.1

Model alur penyusunan SKM menuju Zona Integritas



Tabel 1.1
Ruang lingkup survei Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Ruang lingkup
1	Persyaratan
2	Sistem Informasi dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/ Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 1.2
Nilai Persepsi

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,52
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

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 2 Januari 2026 Nomor : 063/KPN.W16-U3/SK.PW1.1.1/I/2026 yang terdiri dari:

1. Pembina : Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
2. Pengawas : Wakil Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
3. Pelaksana, terdiri dari :
 - Koordinator : 1. Muhammad Cakranegara, S. H.
2. Pungky Wibowo, S. H., M. H.
3. Dwi Fajriyah Suci Anggraini, S. H.
 - Sekretaris : Dimas Edi Trianto, S. H.
 - Anggota : 1. Hendy Pradipta, S.H.
2. Bayu Sistiawan, A.Md., S.H.
3. Ega Ayu Ananda, S. H.

2. 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.

- a) 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.
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d) 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 dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana :

- S = jumlah sampel
- λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %
- N = populasi
- P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5
- D = 0,0.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B mulai tanggal 01 Januari 2026 sampai dengan tanggal 31 Maret 2026 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 kuesioner

Pengisian kuesioner 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 2.1
 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)
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

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.

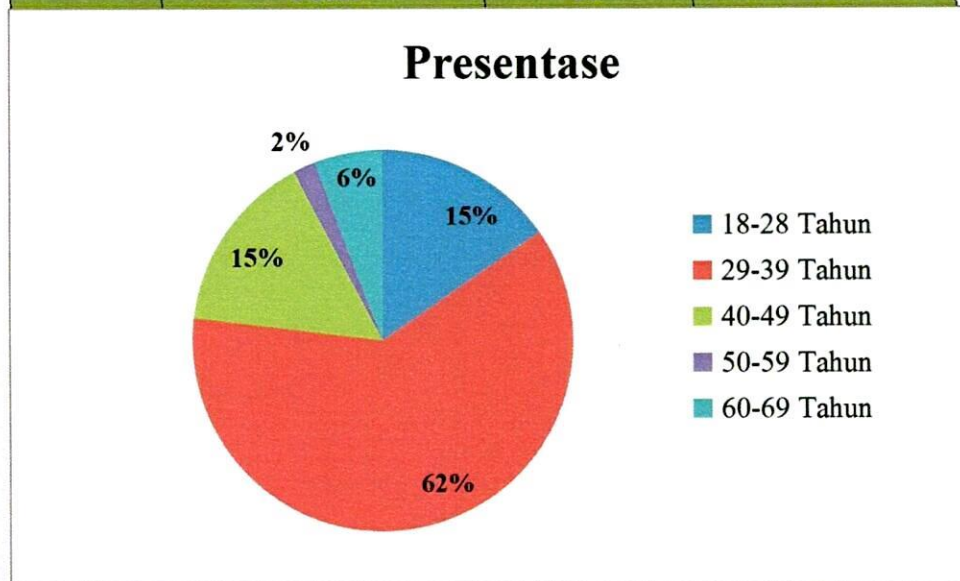
BAB V
HASIL PENGUKURAN

A. Profil Responden

1. Umur Responden

Grafik 3.1
Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	18-28 Tahun	8	15,38
2	29-39 Tahun	32	61,54
3	40-49 Tahun	8	15,38
4	50-59 Tahun	1	1,92
5	60-69 Tahun	3	5,77
	Total	52	100

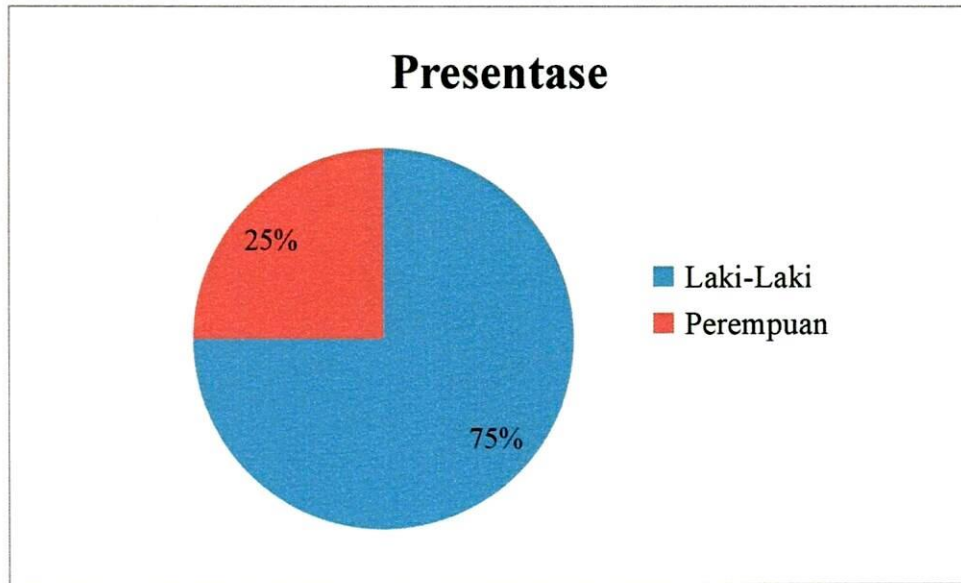


Mayoritas responden ini berumur 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 32 orang dari total 52 responden (61,54%)

2. Jenis Kelamin Responden

Grafik 3.2
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
	Laki-Laki	39	75,00
	Perempuan	13	25,00
	Total	52	100



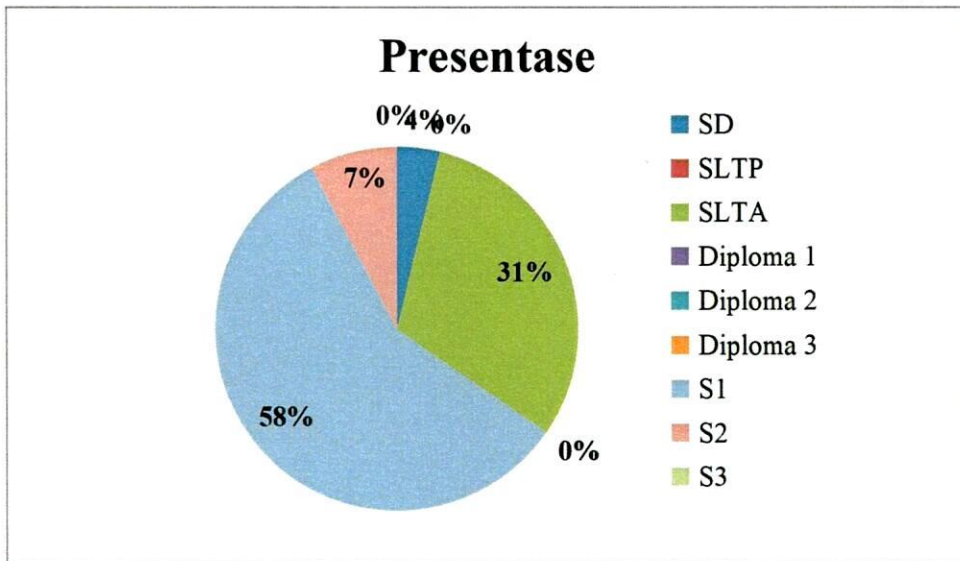
Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 39 orang dari total 52 responden (75,00%)

3. Tingkat Pendidikan Responden

Grafik 3.3

Tingkat Pendidikan Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	SD	2	3,85
2	SLTP	0	0,00
3	SLTA	16	30,77
4	Diploma 1	0	0,00
5	Diploma 2	0	0,00
6	Diploma 3	0	0,00
7	S1	30	57,69
8	S2	4	7,69
9	S3	0	0,00
10	Tidak / Belum Sekolah	0	0,00
	Total	52	100%



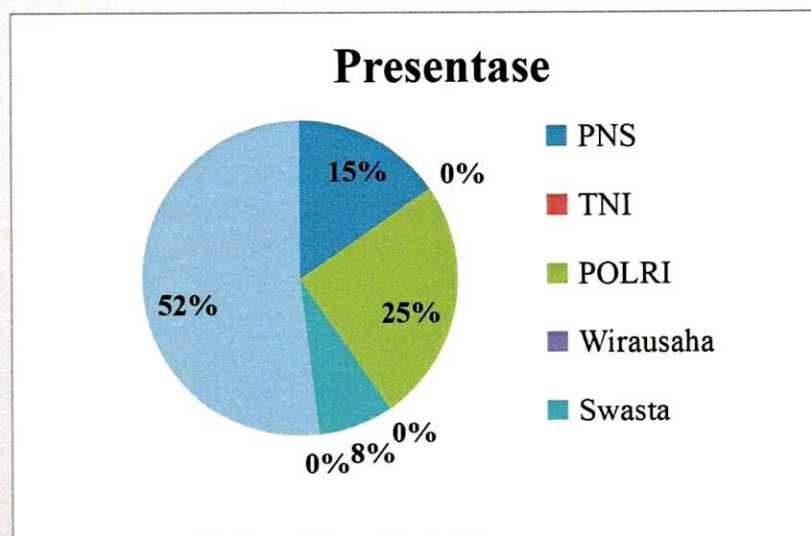
Mayoritas latar belakang pendidikan responden adalah S1 dengan Jumlah 30 orang dari total 52 reponden (57,69%)

4. Pekerjaan Responden

Grafik 3.4

Pekerjaan Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	8	15,38
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	13	25,00
4	Wirausaha	0	0,00
5	Swasta	4	7,69
6	Tenaga Kontrak	0	0,00
7	Lainnya	27	51,92
	Total	52	100



Mayoritas responden ini memiliki latar belakang pekerjaan lainnya dengan jumlah 27 orang dari total 52 responden (51,92%)

B. Survei Kepuasan Masyarakat Per Indikator

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

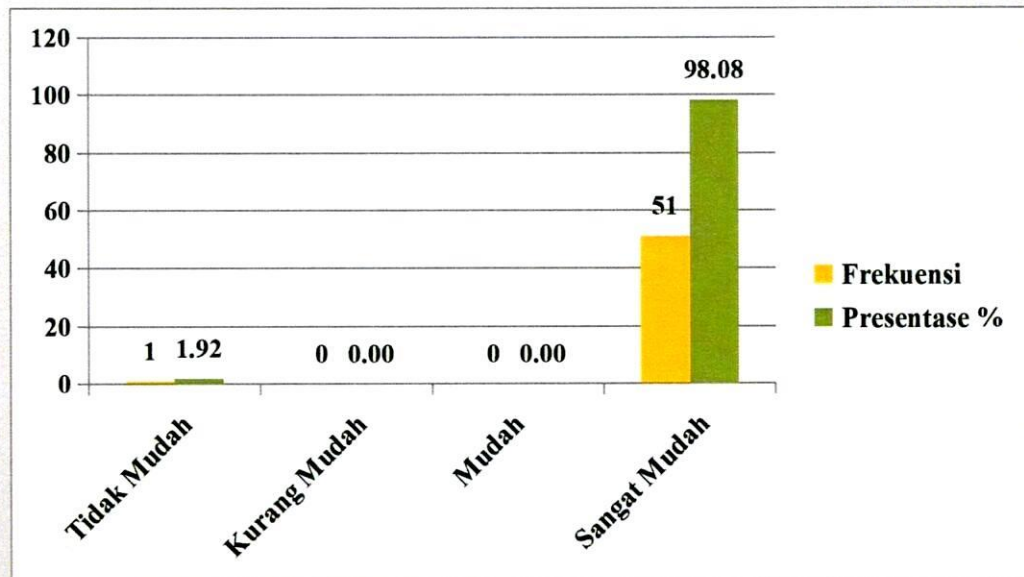
1. Indikator Persyaratan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada skala 3,942 dengan kategori sangat baik. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B di nilai Sangat Sesuai dengan Persyaratan.

Grafik 4.1

IKM Indikator Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase %
1	Tidak Mudah	1	1	1,92
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	0	0
4	Sangat Mudah	4	51	98,08
Jumlah			52	100



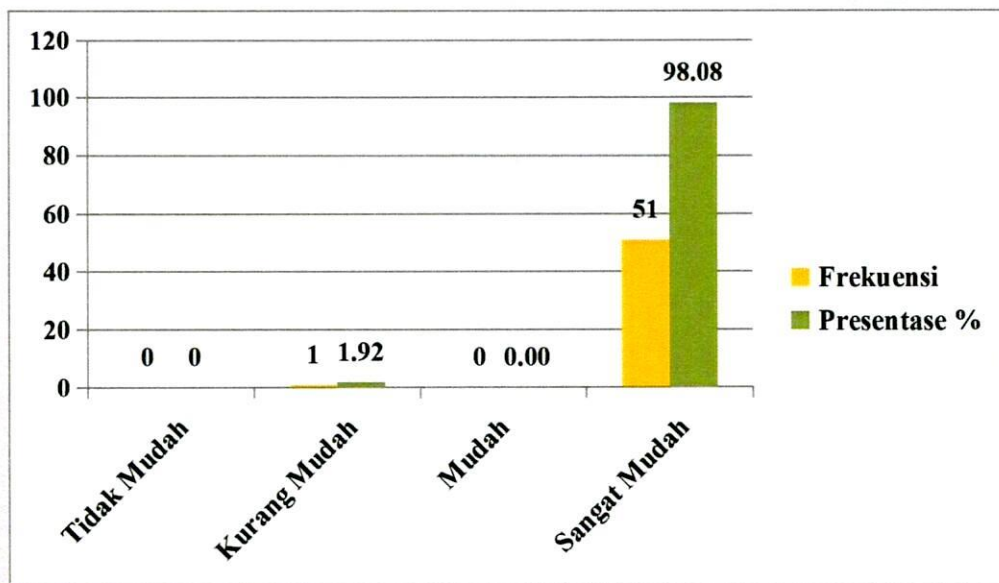
2. Indikator Prosedur

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada skala **3,962** dengan kategori sangat baik. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa Prosedur pelayanan dli Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B sudah sangat mudah

Tabel 4.2

IKM Indikator Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase %
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	1	1,92
3	Mudah	3	0	0
4	Sangat Mudah	4	51	98,08
Jumlah			52	100



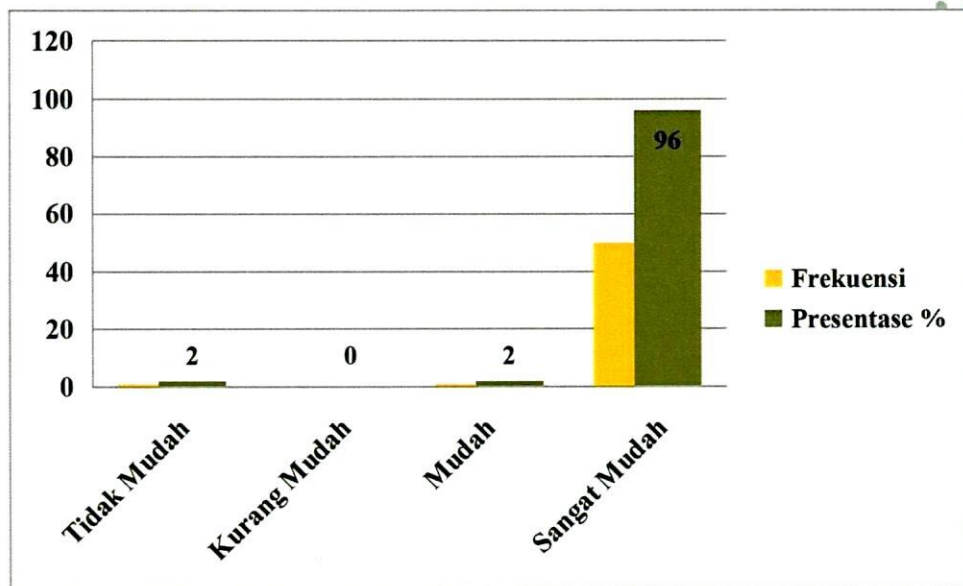
3. Indikator Jangka Waktu Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada skala **3,923** dengan kategori sangat baik. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa jangka waktu pelayanan dli Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B sudah sangat cepat.

Tabel 4.3

IKM Indikator Jangka Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase %
1	Tidak Mudah	1	1	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	1	0
4	Sangat Mudah	4	50	100
Jumlah			52	100



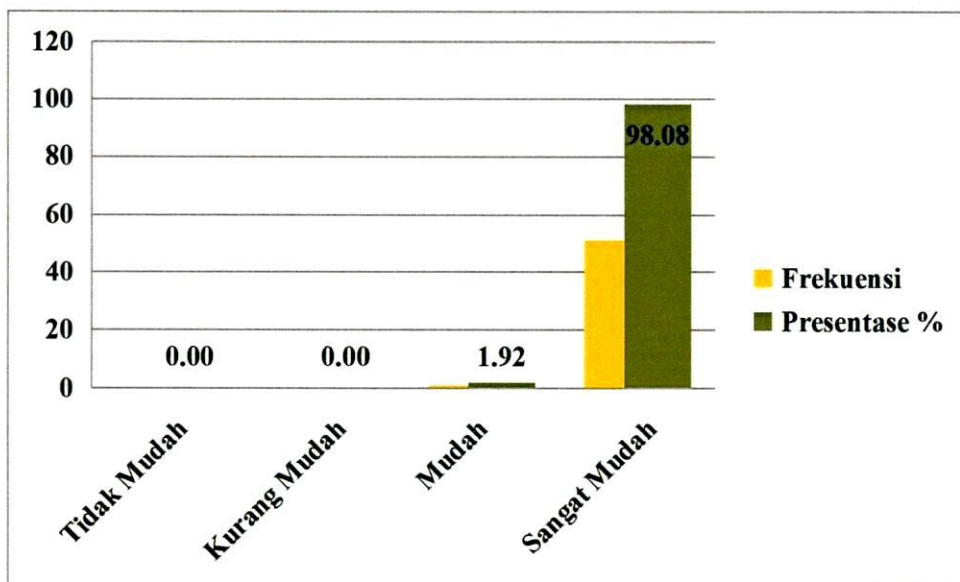
4. Indikator Biaya/Tarif

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada skala **3,981** dengan kategori sangat baik. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa biaya/tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B sudah sangat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tabel 4.4

IKM Indikator Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase %
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	1	1,92
4	Sangat Mudah	4	51	98,08
Jumlah			52	100



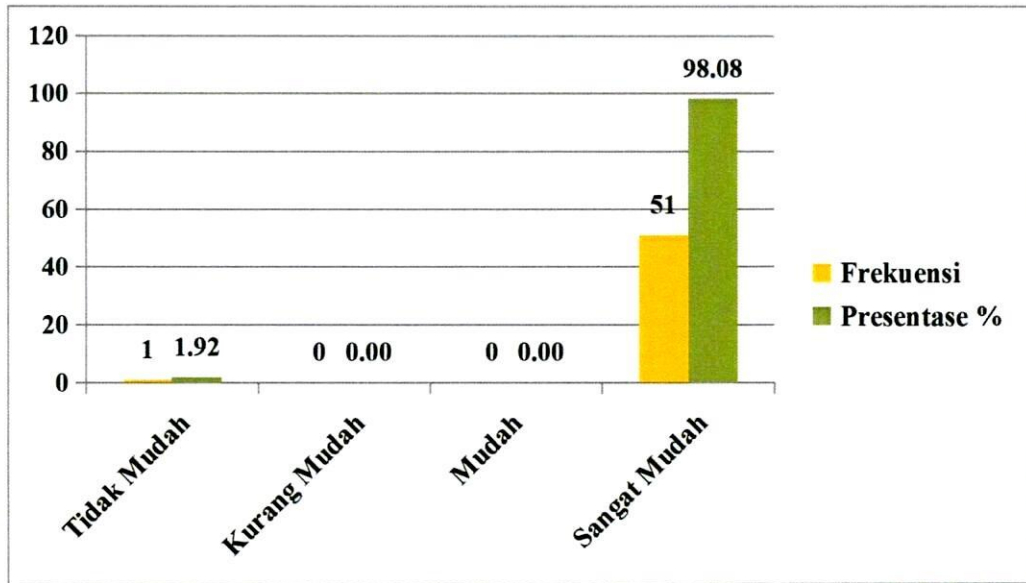
5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada skala **3,942** dengan kategori sangat baik. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B sudah sangat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tabel 4.5

IKM Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase %
1	Tidak Mudah	1	1	1,92
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	0	0
4	Sangat Mudah	4	51	98,08
Jumlah			52	100



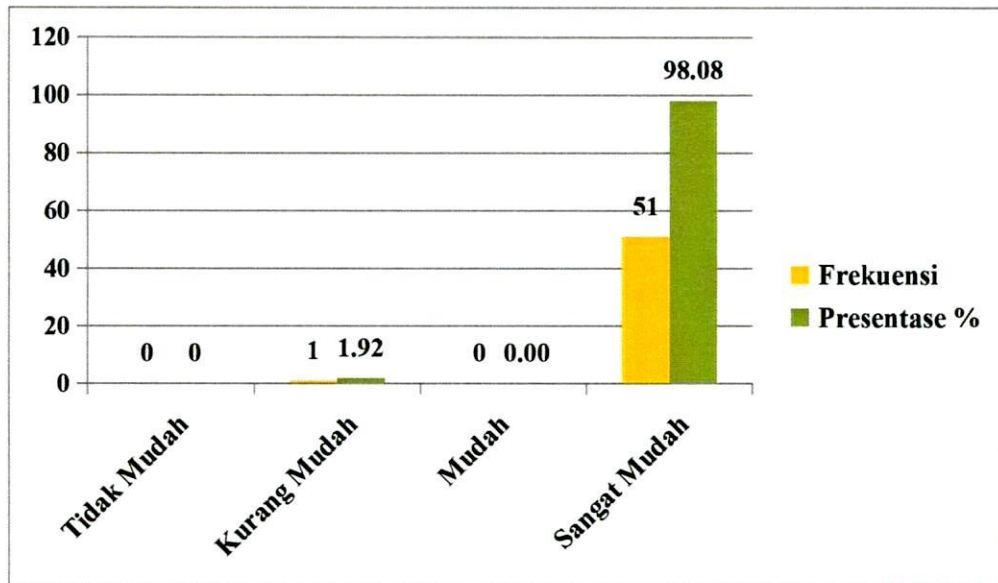
6. Indikator Kompetensi Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada skala **3,962** dengan kategori sangat baik. Indeks tersebut dapat diartikan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B sudah sangat sangat kompeten.

Tabel 4.6

IKM Indikator Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase %
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	1	1,92
3	Mudah	3	0	0
4	Sangat Mudah	4	51	98,08
Jumlah			52	100



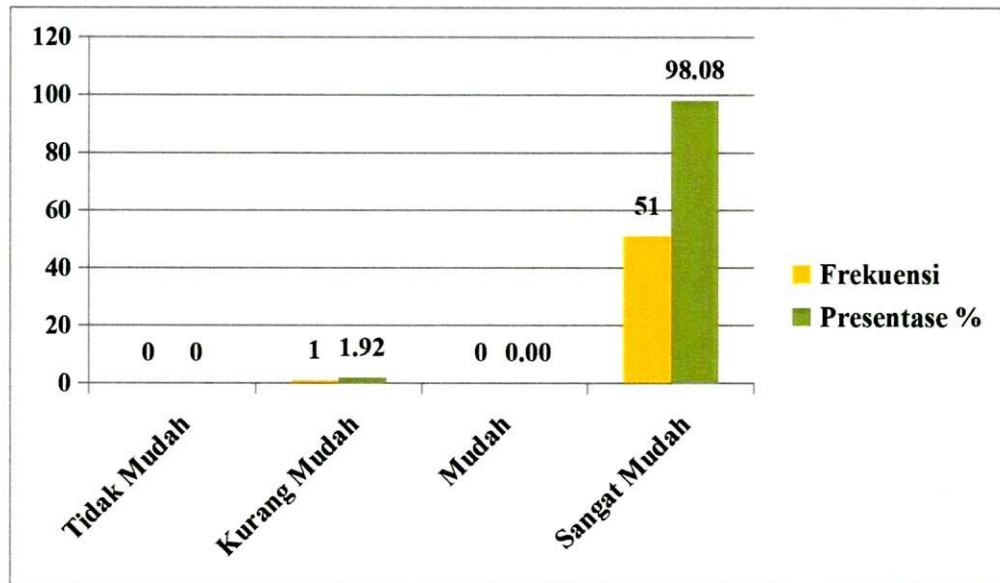
7. Indikator Perilaku Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada skala **3,962** dengan kategori sangat baik. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B sudah sangat sangat baik.

Tabel 4.7

IKM Indikator Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase %
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	1	1,92
3	Mudah	3	0	0
4	Sangat Mudah	4	51	98,08
Jumlah			46	100



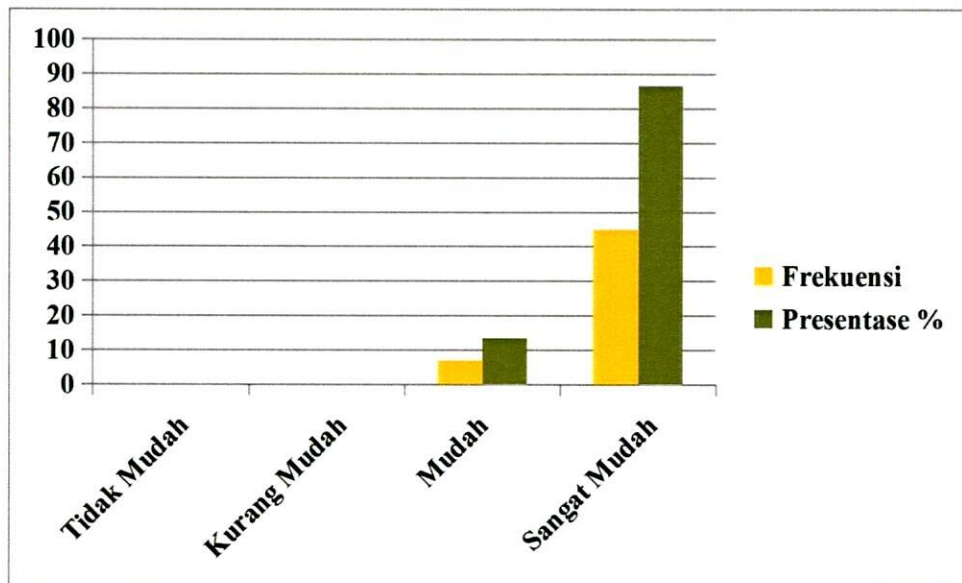
8. Indikator Sarana dan Prasarana

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada skala 3,891 dengan kategori sangat baik. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa Sarana dan Prasarana dli Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B sudah sangat sangat baik.

Tabel 4.8

IKM Indikator Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase %
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	7	13,46
4	Sangat Mudah	4	45	86,54
Jumlah			52	100



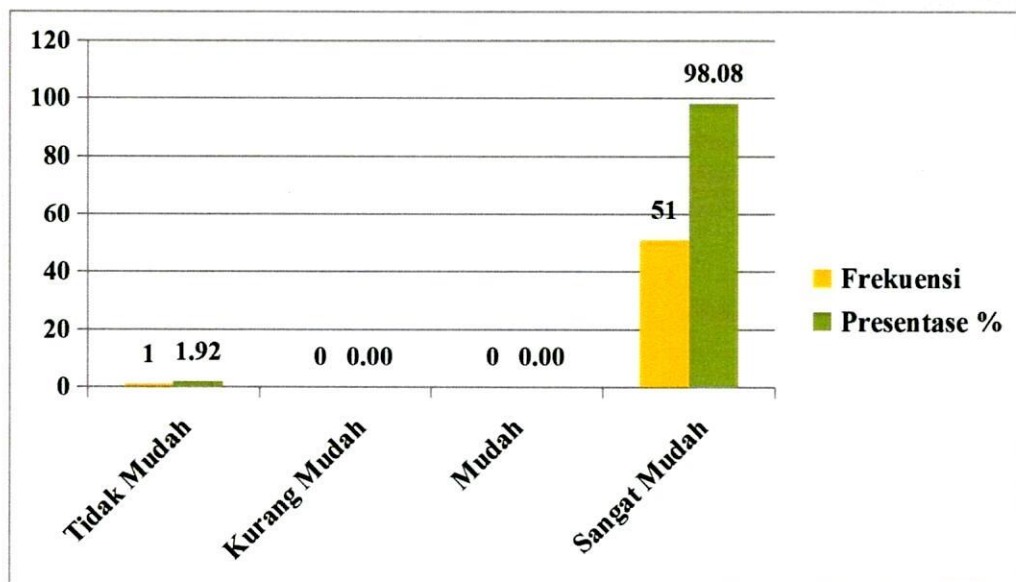
9. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada skala 3,942 dengan kategori sangat baik. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B sudah sangat sangat baik.

Tabel 4.9

IKM Indikator Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase %
1	Tidak Mudah	1	1	1,92
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	0	0
4	Sangat Mudah	4	51	98,08
Jumlah			52	100



C. Indeks Persepsi Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B periode Januari-Maret 2026 memiliki indeks **3,942/98,56%** yang artinya hasil pencapaian berada pada kategori “ **SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 – 100,00).

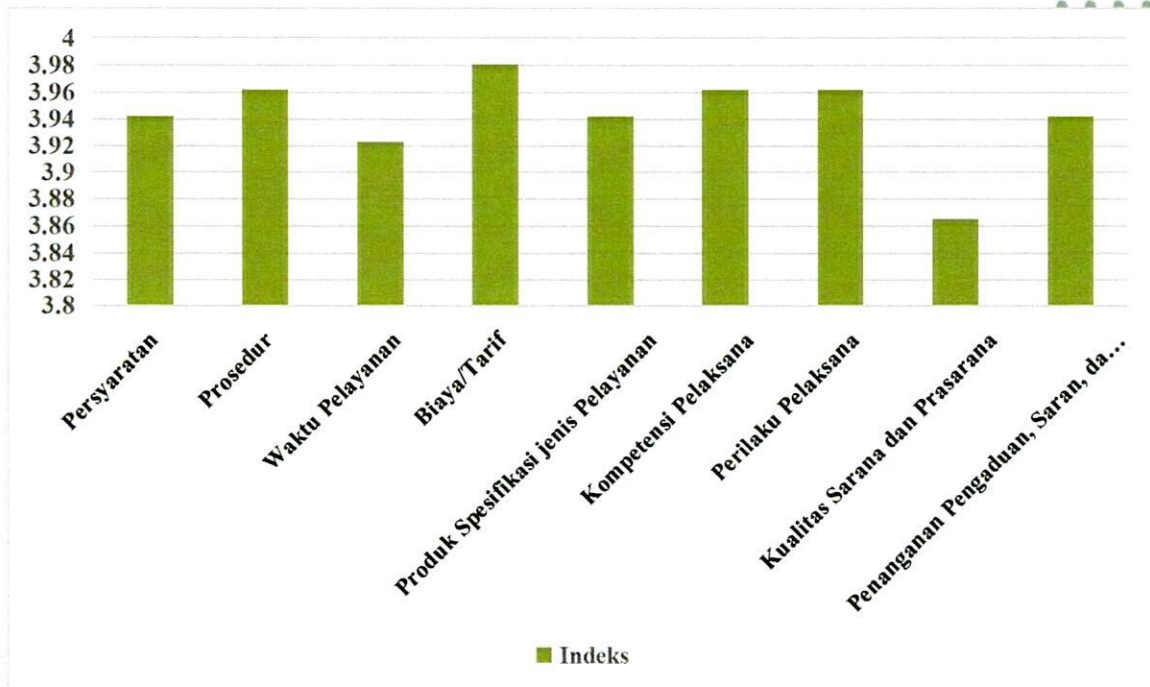
Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, berikut adalah deskripsi hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut

Tabel 3
Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B

No	Unsur SKM	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
1	Persyaratan	3,942	0,438
2	Prosedur	3,962	0,440
3	Waktu Pelayanan	3,923	0,436
4	Biaya/Tarif	3,981	0,442
5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	3,942	0,438
6	Kompetensi Pelaksana	3,962	0,440
7	Perilaku Pelaksana	3,962	0,440

8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,865	0,429
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,942	0,438
Nilai Indeks			3,942
Nilai Indeks setelah dikonversi (NI x 25)			98,56

Grafik 4.10
 Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat



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 Periode Januari-Maret 2026 diperoleh kepuasan responden semua ruang lingkup mendapatkan skor rata-rata **3,942/98,56%**. 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. Sarana & Prasarana;
 - b. Waktu Pelayanan;
 - c. Persyaratan.
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, serta harus selalu mengembangkan ide-ide inovatif untuk dapat memudahkan dan memperbaiki pelayanan terhadap Masyarakat.

B. Rekomendasi

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

**HASIL NILAI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS 1 B
TRIWULAN I
PERIODE JANUARI-MARET 2026**



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN
Jl. Sultan Syahrir No. 16 KAB. KOTAWARINGIN BARAT
KALIMANTAN TENGAH
<http://www.pn-pangkalanbun.go.id/>



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Januari 2026 sampai 31 Maret 2026**

SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
NILAI INDEKS
3,94 / 98,56%

Jumlah	52 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 39	PEREMPUAN : 13
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0	
	SD : 2	Diploma 3 : 0
	SMP : 0	S1 : 30
	SMU : 16	S2 : 4
	Diploma 1 : 0	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 8	SWASTA : 4
	TNI : 0	WIRUSAHA : 0
	POLRI : 13	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 27	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,865
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,923
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3,942



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN
KELAS IB

LAPORAN TINDAK LANJUT



HASIL PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN

**TRIWULAN I
PERIODE JANUARI-MARET
TAHUN 2026**

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

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B periode Januari-Maret 2026 memiliki indeks **3,942/98,56%** yang artinya hasil pencapaian berada pada kategori “ **SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 – 100,00). Sehingga Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas 1B perlu dan wajib untuk mempertahankan dan dilakukan peningkatan hasil survei pada periode survei berikutnya. Dalam survei kali ini kesembilan kategori dalam penilaian survei memperoleh nilai sangat baik.

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	3,942
2	Prosedur	3,962
3	Waktu Pelayanan	3,923
4	Biaya/Tarif	3,981
5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	3,942
6	Kompetensi Pelaksana	3,962
7	Perilaku Pelaksana	3,962
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,865
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,942

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 terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi dalam hal **Kualitas Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, dan Persyaratan**, maka ada beberapa hal yang disampaikan yaitu:

1. Untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, perlu adanya peningkatan dan perbaikan terkait dengan kualitas sarana prasarana sebagai upaya untuk memberikan kenyamanan dan menunjang pelayanan terbaik bagi Masyarakat yang berkunjung ke pengadilan.
2. Untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) khususnya terkait waktu pelayanan petugas PTSP, secara berkala harus

selalu dilaksanakan briefing serta pelaporan PTSP oleh pimpinan yang bertujuan supaya PTSP sebagai garda terdepan pelayanan masyarakat selalu memberikan pelayanan terbaik dan cepat serta selalu menerapkan SOP yang berlaku dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memberi kepuasan kepada masyarakat.

3. Untuk meningkatkan pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, khususnya terkait informasi persyaratan, seluruh Aparatur PN Pangkalan Bun harus selalu mencari inovasi dan melakukan upgrade serta perbaikan pelayanan khususnya dalam pelayanan yang dapat dilakukan secara digital.

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 **3,942** 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 **3,942/98,56%**;
- b. Tiap-tiap unsur bekerja sesuai harapan sehingga dapat menunjukkan hasil yang sangat baik, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pangkalan Bun, 6 April 2026

KETUA PENGADILAN NEGERI
PANGKALAN BUN KELAS 1B



Ikha Tina
IKHA TINA, S.H., M.Hum.

EVIDEN TINDAK LANJUT

1. PN Pangkalan Bun terus melakukan upaya baik itu perbaikan atau penambahan fasilitas sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat, supaya masyarakat merasa nyaman dan puas mendapatkan pelayanan di PN Pangkalan Bun antara lain: Ruang Tamu Terbuka & Ruang Layanan Prioritas, Ruang POSBAKUM, Musholla & Area Parkir, Ruang Kesehatan, Ruang Tamu Terbuka, Layanan Prioritas & Alat bantu disabilitas, serta berbagai sarana dan prasarana lain untuk menunjang pelayanan yang prima kepada masyarakat



Ruang Tamu Terbuka & Ruang Layanan Prioritas



Ruang POSBAKUM



Musholla & Area Parkir



Ruang Kesehatan

Ruang Tunggu Pengunjung



1. Untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) khususnya terkait waktu pelayanan petugas PTSP, secara berkala telah dilaksanakan briefing serta pelaporan PTSP oleh pimpinan yang bertujuan supaya PTSP sebagai garda terdepan pelayanan masyarakat selalu memberikan pelayanan terbaik dan cepat serta selalu menerapkan SOP yang berlaku dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memberi kepuasan kepada masyarakat.



2. Untuk meningkatkan pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, khususnya terkait informasi persyaratan, telah dilakukan upaya dengan membuat inovasi digitalisasi ALANDA yang di dalamnya terdapat fitur fitur pelayanan yang dapat diakses masyarakat darimana saja, salah satunya yaitu terdapat Posbakum Online yang dapat dignakan oleh masyarakat untuk melakukan konsultasi dengan petugas Posbakum.

