LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB
TRIWULAN III TAHUN 2021

Periode Juli 2021 – September 2021

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI
Nomor 14 Tahun 2017

PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB
KABUPATEN BANTUL, D.I. YOGYAKARTA

PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB
Jl. Prof. Dr. SOEPOMO, S.H. No. 4 BANTUL – DIY 55711
Telp/Faks: 0274 – 367348,
Laman: www.pn-bantul.go.id
Pos-el: surat@pn-bantul.go.id
BANTUL

Lembar Pengesahan

LAPORAN
HASIL SURVEI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB
TRIWULAN III TAHUN 2021

Berdasarkan
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Bantul
Pada hari Kamis, Tanggal 30 September 2021
KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB

PENGADILAN NEGERI BANTUL

AMINUDDIN, S.H., M.H.
NIP. 196500031992031003

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB Triwulan III Tahun 2021 ini;

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus sebagai persyaratan untuk dilakukan penilaian kembali dalam penilaian Akreditasi oleh Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia;

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim survey, penyusunan Laporan ini juga bermaksud untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil;

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan mampu stakehalder serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien;

Demikian Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB Triwulan III Tahun 2021 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya;

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bantul, 1 Juli 2021

Ketua Tim survey

M. AWAB ABDULAH, S.H.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang dapat menimbulkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dakam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk dilakukan penilaian kembali dalam pencapaian Akreditasi oleh Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia ;

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB.

C. Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan survei.

C.1 Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat beberapa persiapan yang perlu perhatikan adalah sebagai berikut.

- Penetapan Pelaksana

  Pelaksanaan survei dibantu dengan menggunakan aplikasi yang sudah disiapkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum, sehingga dapat dilaksanakan secara mandiri oleh pengguna layanan.

C.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 9 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dari petugas.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk aplikasi mengenai umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

C.3 Waktu Survei

Pengukuran / Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III tahun 2021 di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB ini dilaksanakan pada bulan Juli 2021 – September 2021.

BAB II
METODOLOGI PENELITIAN

A. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER). Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu tiga bulanan atau triwulan.

B. Metode Penelitian

Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

C. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Pengadilan Negeri Banjarnegara Kelas II, artinya Responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB.

D. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB.

E. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk

Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. **Persyaratan**

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

2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

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

3. **Waktu Pelayanan**

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

4. **Biaya / Tarif**

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

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

6. **Kompetensi Pelaksana**

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

7. **Perilaku Pelaksana**

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Sarana dan Prasarana**

   Sarana dan Prasarana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

F. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,000
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB III
PROFIL RESPONDEN

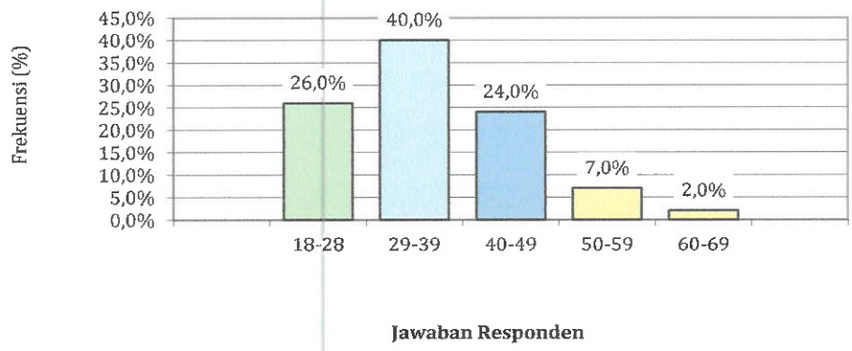
A. Umur

Tabel 2

Data Umur responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 - 28	26	26,26
2	29 - 39	40	40,40
3	40 - 49	24	24,24
4	50-59	7	7,07
5	60-69	2	2,02
	Jumlah	99	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun (40,40 %).



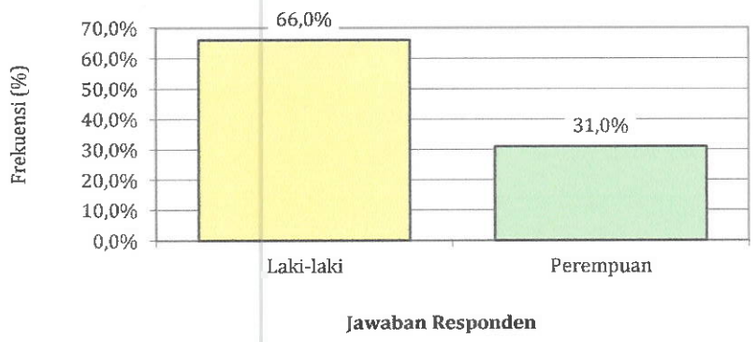
B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	67	66,33
2	Perempuan	32	31,68
	Jumlah	99	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 67 orang (66,33 %).



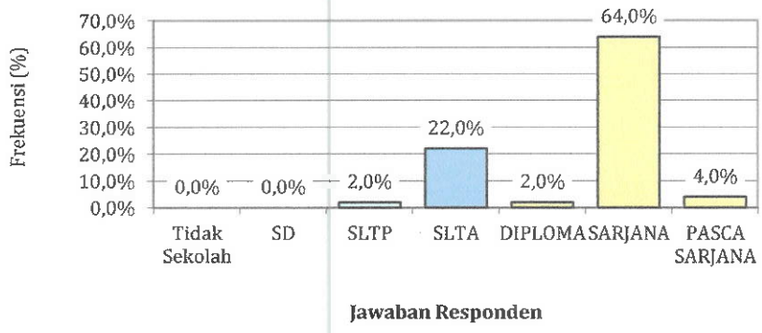
C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Tingkat pendidikan responden

	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	Tidak sekolah/SD	0	0
2	SLTP	3	2,97
3	SLTA	23	22,77
4	Diploma (I, II dan III)	3	2,97
5	S1	65	64,35
6	S.2	5	4,95
	Jumlah	99	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan SLTA sebanyak 65 orang (64,35 %).



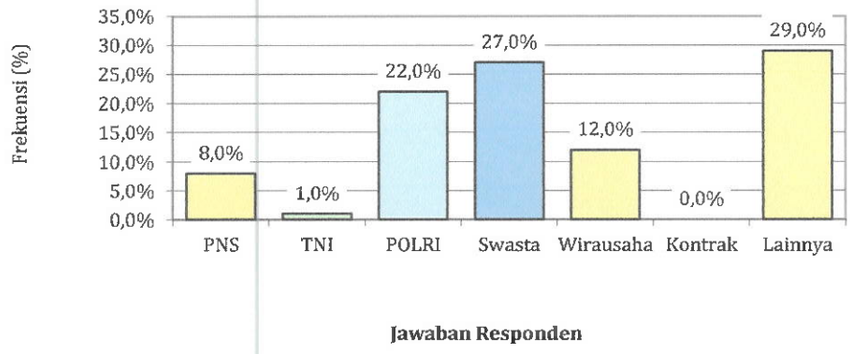
D. Pekerjaan

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	PNS	8	7,92
2	TNI	1	0,99
3	POLRI	22	21,78
4	Swasta	27	26,73
5	Wirausaha	12	11,88
6	Kontrak	0	0
7	Lainnya	29	28,71
	Jumlah	99	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Lainnya seperti Advokat, Petani dll disebutkan dalam angket sebanyak 29 orang (28,71 %).



BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB melalui data Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB sebesar **93,83 %** (IKM sebesar 3,75) berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 88,31 s/d 100,00).

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

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Bantul

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.758	Sangat Baik	**4**
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.707	Sangat Baik	**7**
3.	Waktu Pelayanan	3.707	Sangat Baik	**6**
4.	Biaya/Tarif	3.727	Sangat Baik	**5**
5.	Produk Layanan	3.697	Sangat Baik	**9**
6.	Kompetensi Pelaksana	3.778	Sangat Baik	**2**
7.	Perilaku Pelaksana	3.778	Sangat Baik	**3**
8.	Sarana dan Prasarana	3.697	Sangat Baik	**8**
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.929	Sangat Baik	**1**

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB Triwulan III tahun 2021 sebesar **93,83** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB berada pada kategori **SANGAT BAIK.**
2. Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB berada pada kategori **SANGAT BAIK.**
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK.**
4. Biaya/ Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK BAIK.**
5. Produk Layanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK.**
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK.**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK.**
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK.**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB pada kategori **SANGAT BAIK.**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh hasil sebagai berikut :

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**3,929**	Sangat Baik	**1**
2	Kompetensi Pelaksana	**3,778**	Sangat Baik	**2**
3	Perilaku Pelaksana	**3,778**	Sangat Baik	**3**
4	Persyaratan	**3,758**	Sangat Baik	**4**
5	Biaya/Tarif	**3,727**	Sangat Baik	**5**
6	Waktu Pelayanan	**3,707**	Sangat Baik	**6**
7	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	**3,707**	Sangat Baik	**7**
8	Sarana prasarana	**3,697**	Sangat Baik	**8**
9	Produk Layanan	**3,697**	Sangat Baik	**9**

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB, hendaknya mempertahankan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup :

1. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yang berdasarkan hasil survei ruang lingkup ini memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar **3,929** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**"
2. **Kompetensi Pelaksana** yang berdasarkan hasil survei ruang lingkup ini memperoleh nilai sebesar **3,778** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**"
3. **Perilaku Pelaksana** yang berdasarkan hasil survei ruang lingkup ini memperoleh nilai sebesar **3,778** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**" .

Sedangkan 3 (tiga) ruang lingkup terendah yang harus ditindak lanjuti meliputi :

1. Ruang Lingkup Produk Layanan ;
   Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?
2. Ruang lingkup Sarana Prasarana ;
   Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?
3. Ruang lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur ;
   Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB
Jl. Prof. Dr. SOEPOMO, S.H. No. 4 BANTUL – DIY 55711
Telp/Faks: 0274 – 367348,
Laman: www.pn-bantul.go.id
Pos-el: surat@pn-bantul.go.id
BANTUL

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PENGGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB TRIWULAN III TAHUN 2021

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI BANTUL

NILAI INDEKS

3,75 / 93,83 %

Periode 1 Juli 2021 sampai 30 September 2021

PENGGUNA PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB

RESPONDEN

Jumlah		:	99 orang
Jenis kelamin	Laki-laki	:	67 orang
	Perempuan	:	32 orang
Pendidikan	SD	:	0 orang
	SLTP	:	3 orang
	SLTA	:	23 orang
	D.I, II, III	:	3 orang
	S.1	:	65 orang
	S.2	:	5 orang

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