

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Di PENGADILAN NEGERI KETAPANG KELAS II

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



JULI - SEPTEMBER 2022

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Ketapang Kelas II mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain itu Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum mengeluarkan Keputusan 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.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini berisi 9 indikator yang dapat diisi oleh masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Ketapang Kelas II, yang diambil dengan survei elektronik siSUPER.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima.

Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Ketapang Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Ketapang Kelas II.

**Tim Survei Kepuasan Pelanggan
Pengadilan Negeri Ketapang Kelas II**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KETAPANG KELAS II PERIODE JULI – SEPTEMBER 2022

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan termasuk Pengadilan Negeri Ketapang Kelas II.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan 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.

Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, Pengadilan Negeri Ketapang Kelas II 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. TUJUAN

Laporan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Ketapang.

C. SASARAN

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

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman penyusunan SKM penyelenggaraan pelayanan publik meliputi; Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-langkah Pengelolaan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

E. TEKNIK SURVEI

Survei dilakukan dengan cara mengisi e-Survey Mahkamah Agung kepada 82 Orang / Responden yang dipilih secara acak yang berada dilingkungan Pengadilan Negeri Ketapang Kelas II.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Ketapang Kelas II, antara lain: Masyarakat umum, Polisi, Jaksa, Advokat, Lapas, Wartawan, Pelajar/Mahasiswa dan LSM.

F. UNSUR SURVEI

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

10. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan dan digunakan untuk yang bergerak

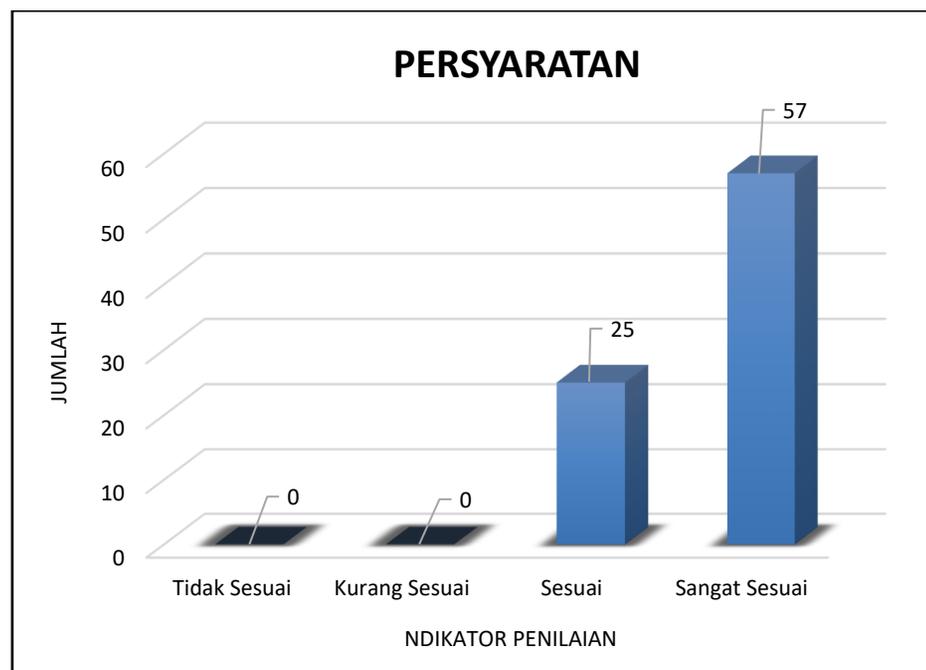
(komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang umum terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan untuk benda tidak bergerak.

G. HASIL SURVEI

Hasil survei secara kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif, sebagai berikut:

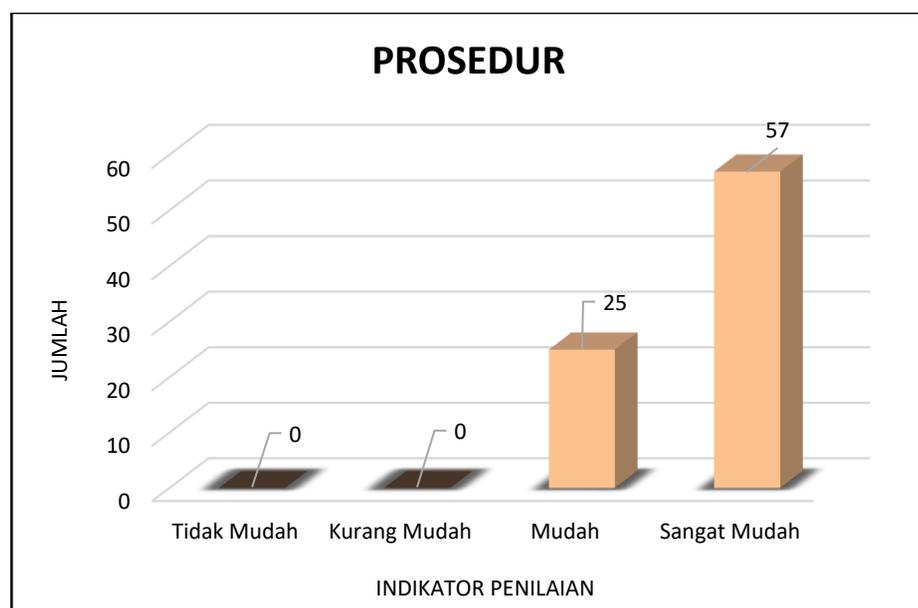
1. Unsur 1 – Persyaratan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan?



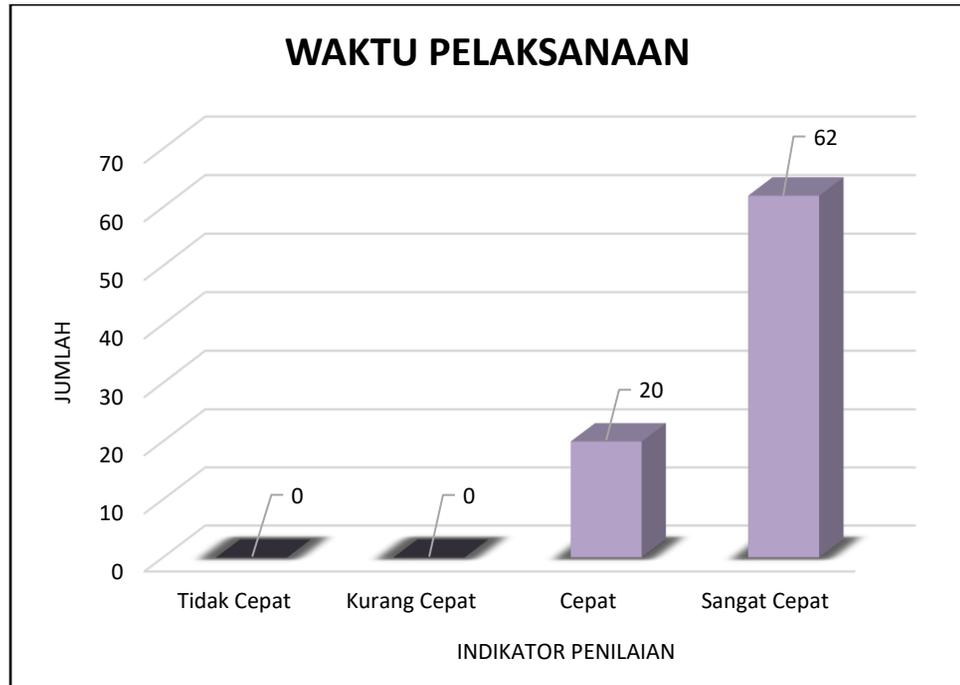
2. Unsur 2 – Prosedur

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?



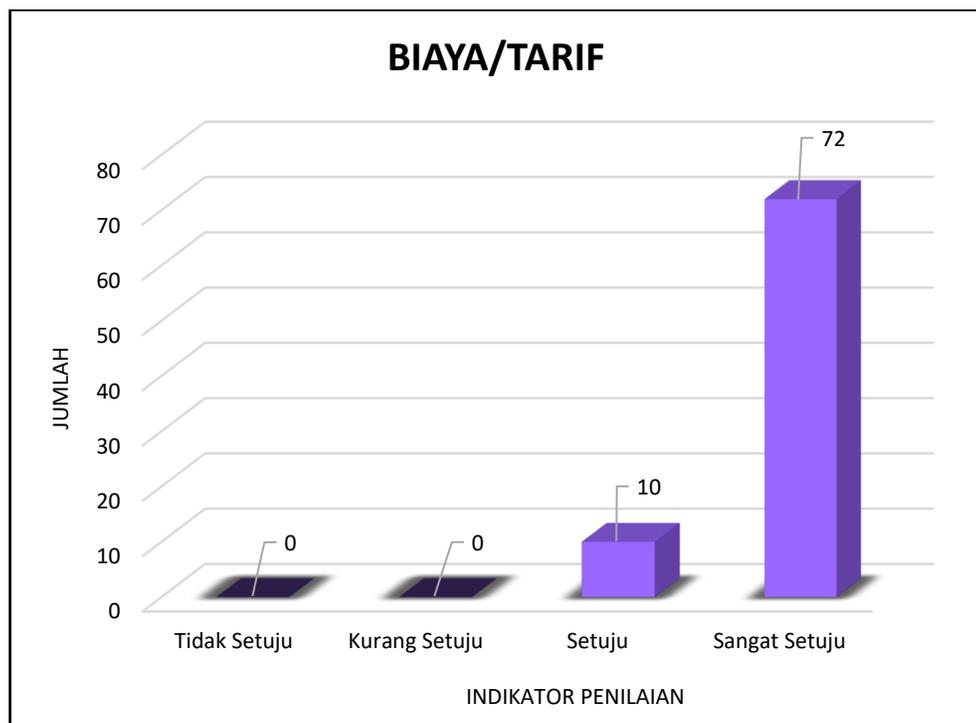
3. Unsur 3 – Waktu Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?



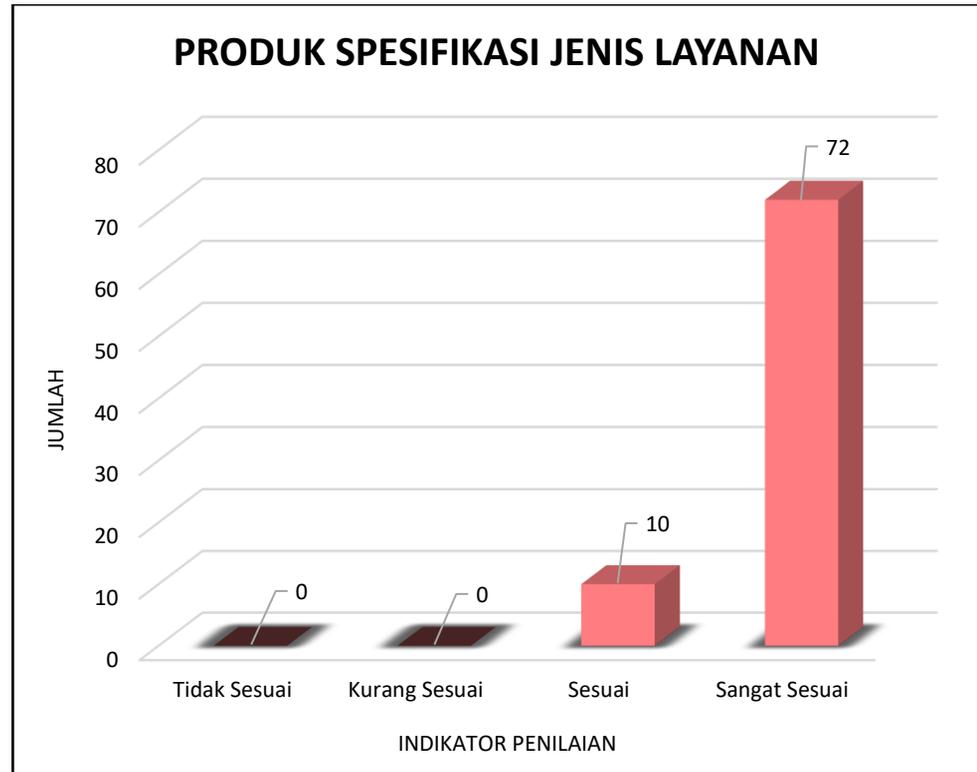
4. Unsur 4 – Biaya / Tarif

Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?



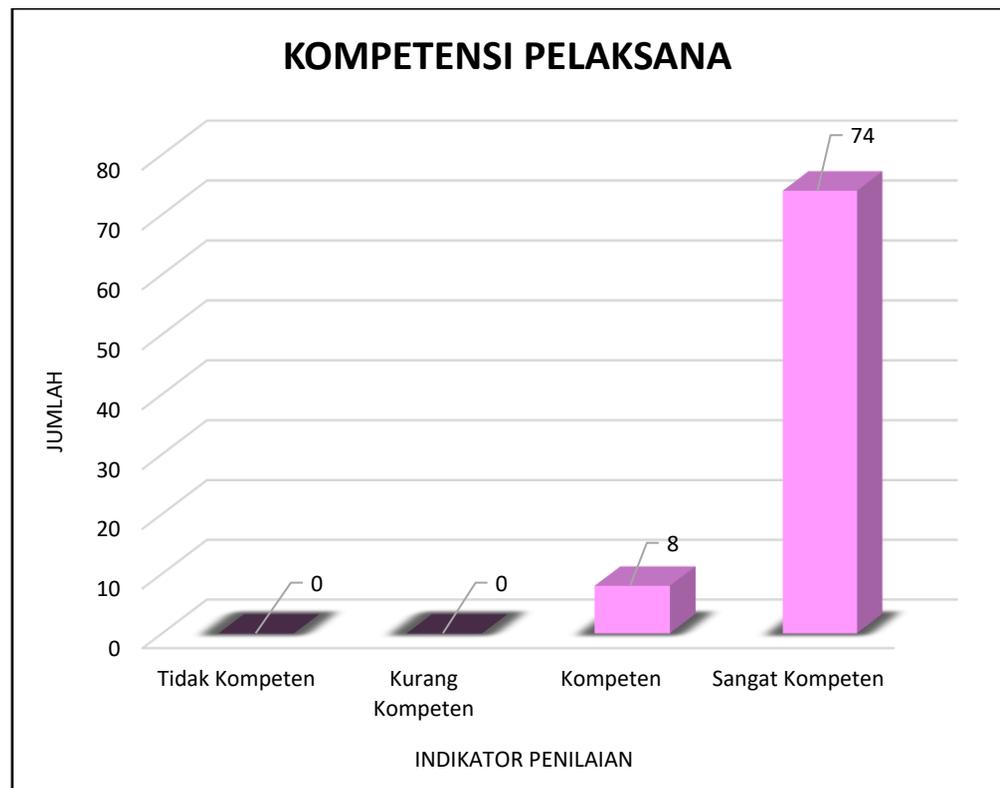
5. Unsur 5 – Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?



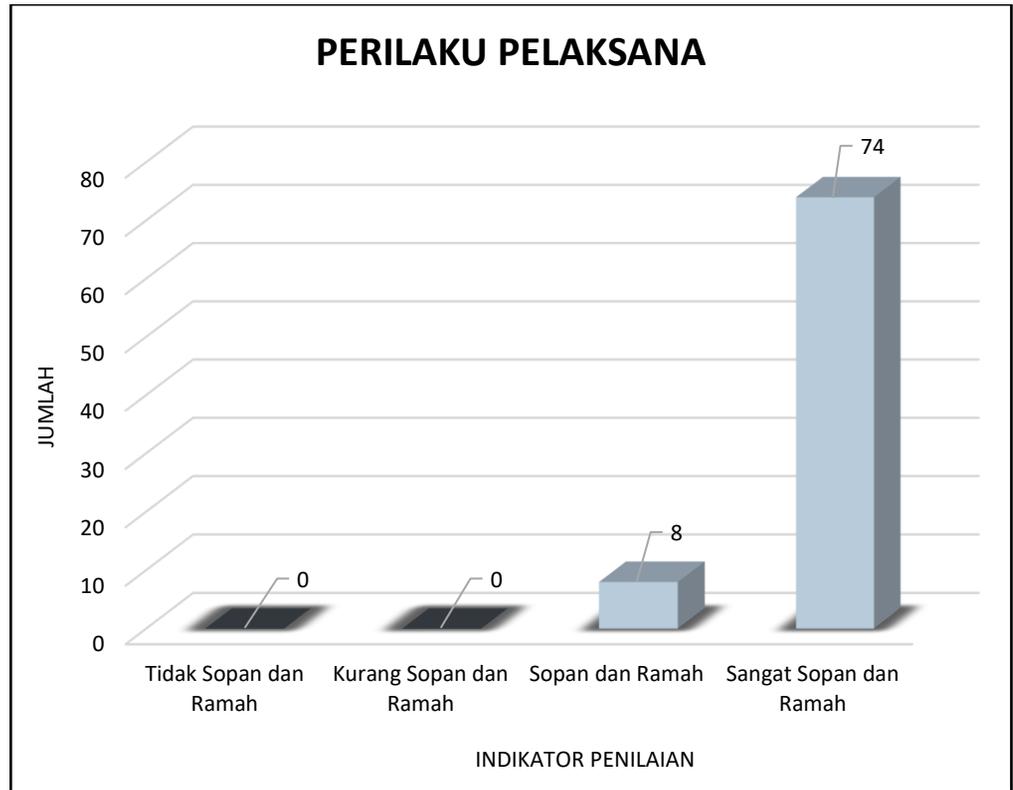
6. Unsur 6 – Kompetensi Pelaksana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?



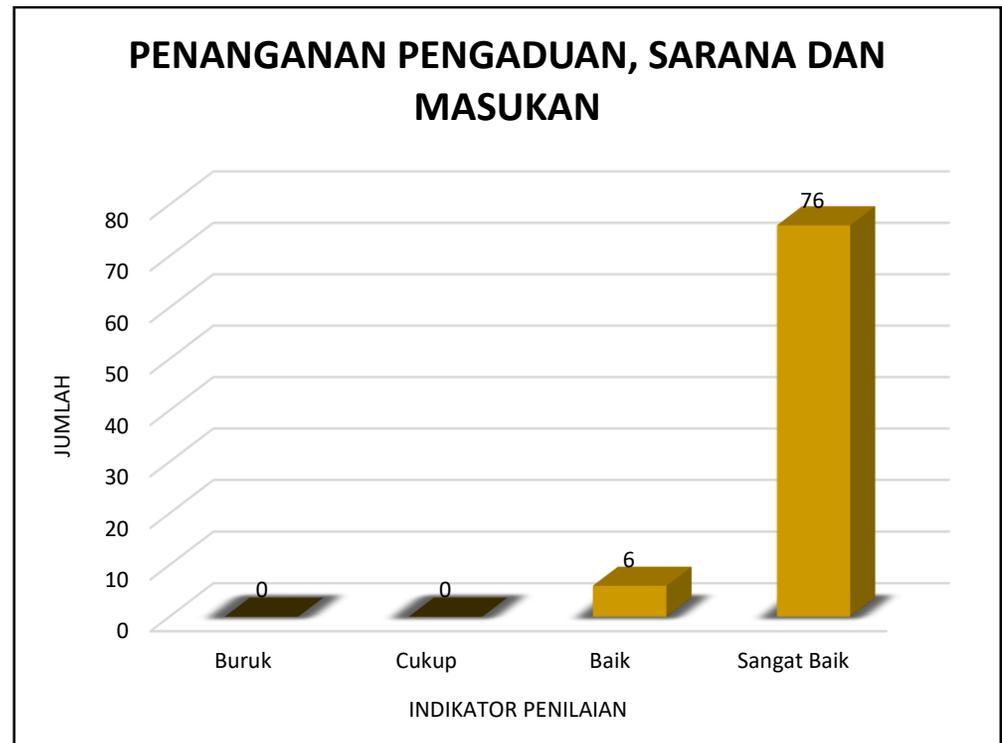
7. Unsur 7 – Perilaku Pelaksana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?



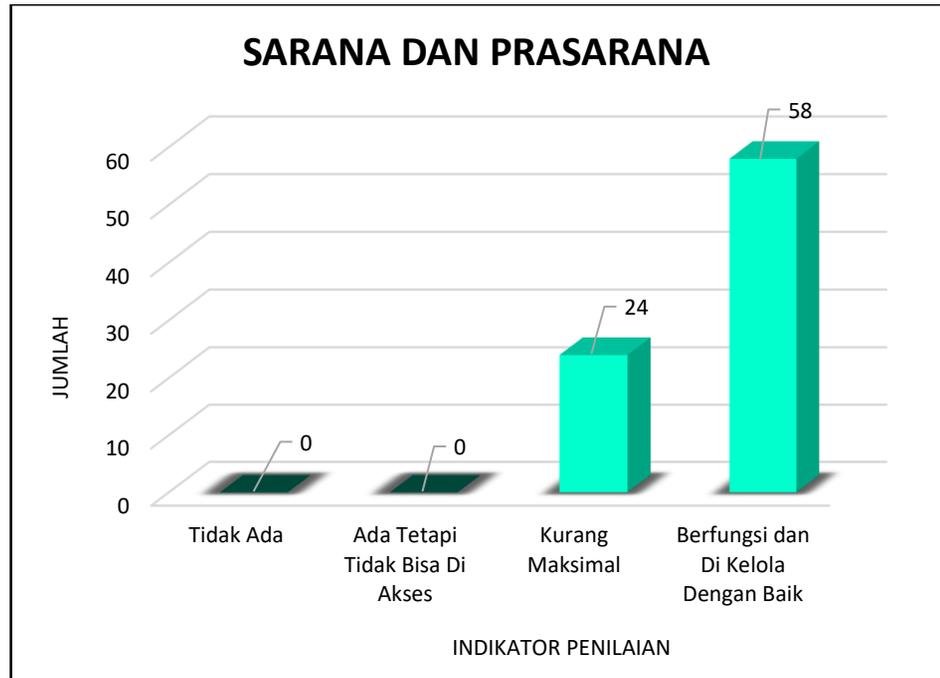
8. Unsur 8 – Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?



9. Unsur 9 – Sarana dan Prasarana

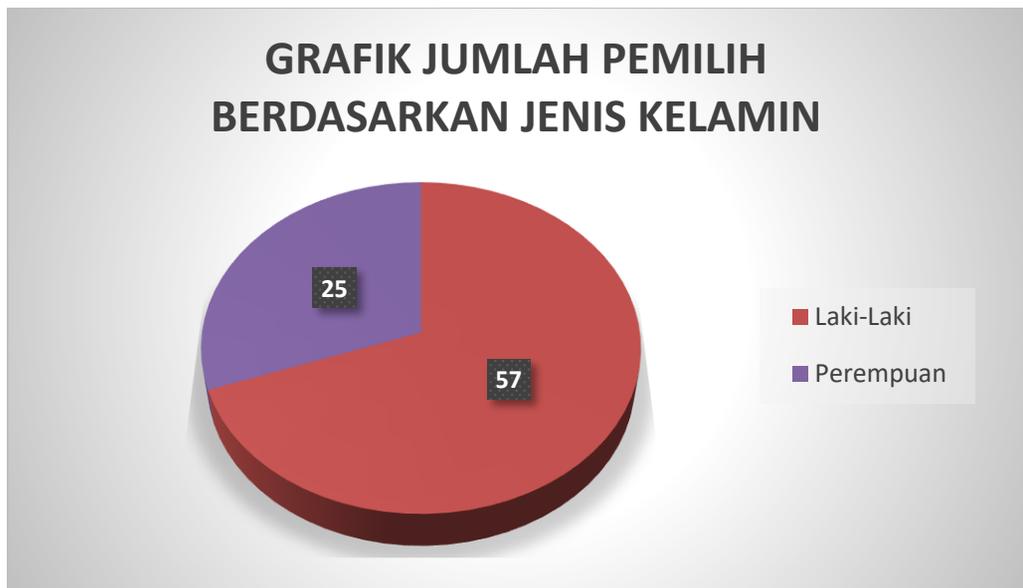
Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?



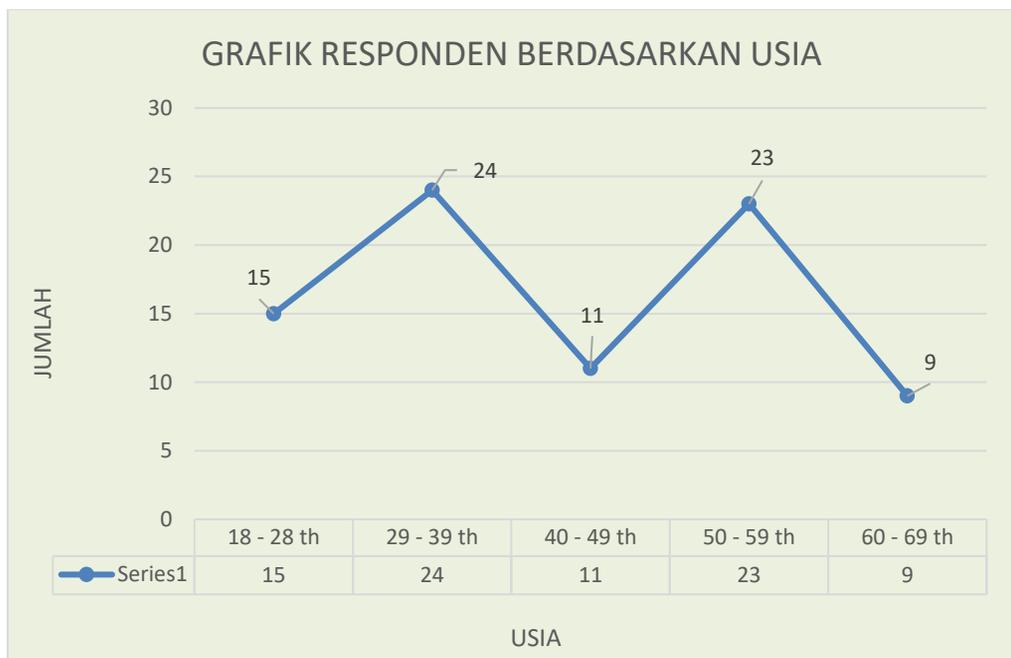
Hasil survei secara analisis kualitatif, diperoleh dari hasil saran-saran responden yang telah dimasukkan/dilaporkan secara online melalui sistem survey online Mahkamah Agung RI yaitu siSUPER (<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>). Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Ketapang Kelas II, yang diusulkan responden yang dapat kami rangkum, antara lain sebagaimana berikut:

- Peningkatan saran dan prasarana;
- Peningkatan pelayanan;
- Keterangan biaya dipengadilan;
- Prosedur lebih di permudah;

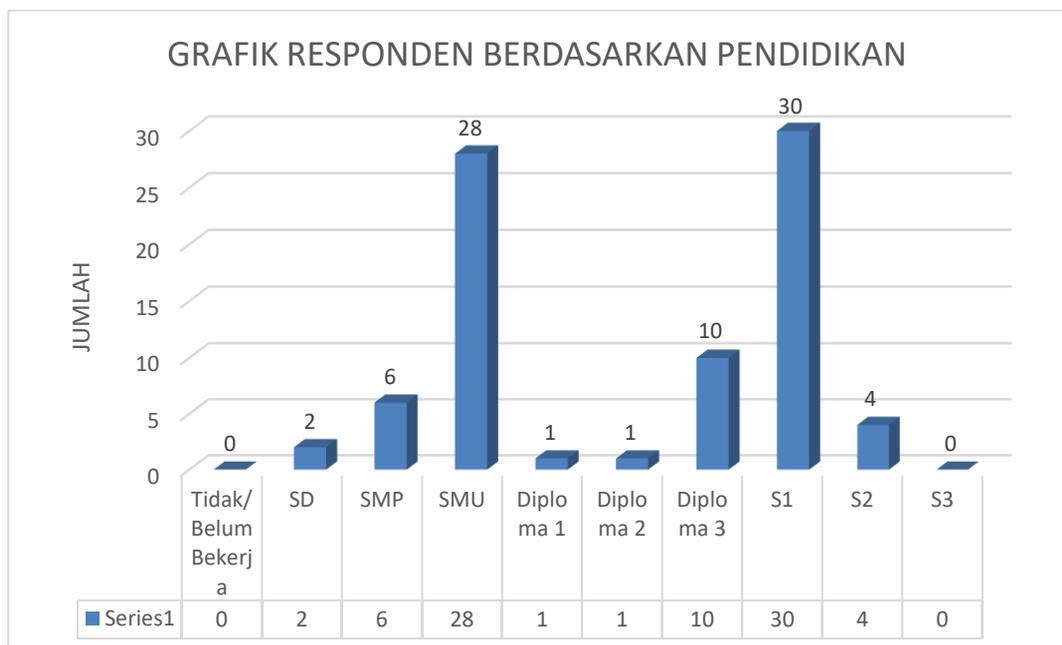
Pada survei, partisipasi antara Laki-laki dan Perempuan dengan total responden sebanyak 82 Orang dengan jumlah laki-laki sebanyak 57 Orang dan Perempuan sebanyak 25 Orang dengan persentase sebagaimana berikut:



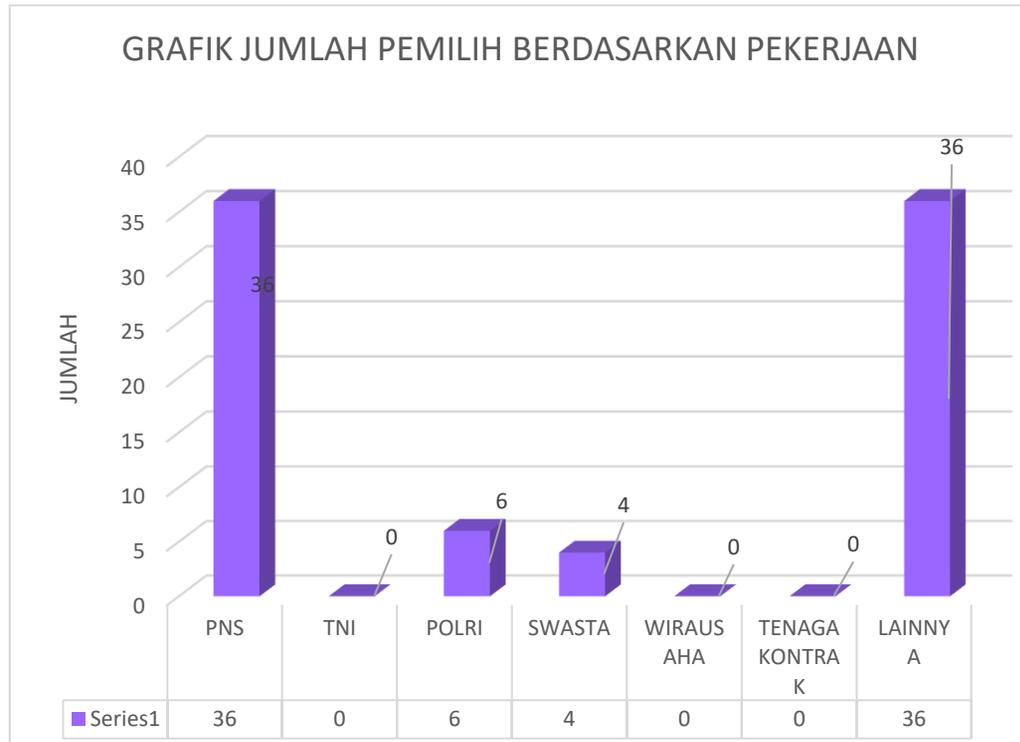
Sedangkan jenjang usia untuk survei, adalah sebagai berikut:



Dengan tingkat pendidikan responden, sebagaimana berikut:



Berdasarkan pekerjaan responden, sebagaimana berikut:



H. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang kami lakukan dalam kurun waktu 3 (TIGA) Bulan, dari minggu pertama bulan Juli 2022 hingga akhir September 2022 terhadap 82 (delapan puluh dua) orang responden yang dipilih secara acak yang berada dilingkungan Pengadilan Negeri Ketapang Kelas II, sebagaimana berikut hasil rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Ketapang:

NO	Nama/Kode Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Epsan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Prabowo	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Supriyana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Suprihatin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Sitin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Rahmat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Ilham	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Hendry	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Kartini	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Rina	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Rustam	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Erny	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Junaidi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Mustolih	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Sutin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Hamdan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

17	Afriza	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Rina	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Sukandar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Ariani	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Jahratun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Kiki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Ibnu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Dahriah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Sutrisno	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Ambar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Ika	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Syamsudin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Erna	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Agusman	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Yusrin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Burhanuddin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Sumarto	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Rahmad	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Hopri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Dumilah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Masdar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Suandi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Sirgam	3	3	3	4	3	4	4	4	4
40	Rahem	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	Muzalifah	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Asbah	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	Ana Maria	3	3	4	4	4	4	4	3	4
44	Saeful	3	3	3	4	4	4	4	3	4
45	Jordi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Turiningih	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Rabiatul	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	Saleh	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Nasaroni	3	3	3	4	4	4	4	3	4
50	Suhardi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Adrianus	3	3	4	4	4	4	4	3	4
52	Anton	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	Roswati	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	Asep	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Adriani	3	3	4	4	4	4	4	3	4
56	Indra	4	4	3	4	4	4	4	3	4
57	Alinda	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	Samosir	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Mulyadi	4	4	4	4	4	4	4	3	4
60	Dion	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Imron	4	4	4	4	4	4	4	4	4

62	Feri Hyang Daika	3	3	3	4	4	4	4	3	4
63	Eka Dewi	3	3	3	4	4	4	4	3	4
64	Joko	3	3	3	4	4	4	4	3	4
65	Ego	3	3	3	4	4	4	4	3	4
66	Mahyar	3	3	3	4	4	4	4	3	4
67	Panda	3	3	4	4	4	4	4	4	4
68	Caca	3	3	3	4	4	4	4	3	4
69	Natalius	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	Diki	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Abdul	3	3	3	3	3	4	4	3	4
72	Ambar	3	3	3	4	4	4	4	4	4
73	Hardi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Sunatariya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	Johan	3	3	3	3	4	4	4	3	4
76	Andi	3	3	4	4	4	4	4	3	4
77	Irwan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Hendra B	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Hasibuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Rivaldi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Sahrul	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Sandy	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah		303	303	307	318	318	320	320	304	322
NRR/ Unsur		3,70	3,70	3,74	3,88	3,88	3,90	3,90	3,71	3,93
NRR Tertimbang/ Unsur		0,41	0,41	0,42	0,43	0,43	0,43	0,43	0,41	0,44
IKM		95,36								

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,70
U2	Prosedur	3,70
U3	Waktu Pelayanan	3,74
U4	Biaya/Tarif	3,88
U5	Produk Layanan	3,88
U6	Kompetensi Pelaksana	3,90
U7	Perilaku Pelaksana	3,90
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,93
U9	Sarana dan Prasarana	3,71

Keterangan :

- U1-U9** = Unsur-Unsur Pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
***)** = Jumlah NRR IKM tertimbang
****)** = Jumlah NRR tertimbang x 25

NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Responden

NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan		Nilai
A =	Sangat Baik	88.31 - 100.00
B =	Baik	76.61 - 88.30
C =	Kurang Baik	65.00 - 76.60
D =	Tidak Baik	25.00 - 64.99

ANALISA HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENGADILAN NEGERI KETAPANG

No.	UNSUR PELAYANAN	PENILAIAN				Total
		A	B	C	D	
1	Persyaratan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	82
		0	0	25	57	
2	Prosedur	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	82
		0	0	25	57	
3	Waktu Pelayanan	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Selalu Cepat	82
		0	0	20	62	
4	Biaya/Tarif	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Sangat Murah	82
		0	0	10	72	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	82
		0	0	10	72	
6	Kompetensi Pelaksana	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten	82
		0	0	8	74	
7	Perilaku Pelaksana	Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah	82
		0	0	8	74	
8	Penanganan Pengaduaan, Saran dan Masukan	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik	82
		0	0	6	76	
9	Saran dan Prasarana	Tidak Ada	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	Berfungsi Kurang Maksimal	Dikelola Dengan Baik	82
		0	0	24	58	

Bahwa berdasarkan hasil Rekapitulasi diatas, 9 Ruang Lingkup Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Peradilan yang termuat didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Pengadilan Negeri Ketapang Kelas II mendapatkan Nilai IKM Unit Pelayanan **95,36** Mutu Pelayanan **A**, dan Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK**.

Berdasarkan hasil rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan, Pengadilan Negeri Ketapang mendapatkan nilai tertinggi pada Unsur Nomor 6 Kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata U6 = 3,90 dan Unsur Nomor 7 Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata U7 = 3,90, nilai IKM unit Pelayanan U6 dan U7 = 97,56, Mutu Pelayanan U6 dan U7 = A dan Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik.

Sedangkan berdasarkan hasil rekapitulasi diatas, Pengadilan Negeri Ketapang mendapatkan nilai terendah pada Unsur Nomor 1 Persyaratan dan Unsur Nomor 2, dengan nilai rata-rata U1 = 3,70 dan U2 = 3,70, nilai IKM Unit Pelayanan U1 dan U2 = 92,38. Mutu Pelayanan U1 dan U2 = A dan Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik. Hal ini disebabkan karena pada saat dilakukan survey terdapat beberapa kendala pada responden dalam hal pemenuhan persyaratan dan penetapan prosedur pelayanan, sehingga menyebabkan sedikit keterlambatan dan terkendala waktu pelayanan yang dilakukan.

Mutu Pelayanan	Nilai
A (Sangat Baik)	88.31 - 100.00
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99