

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI BANYUMAS Periode Oktober - Desember 2024 (Triwulan IV)

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



**PENGADILAN NEGERI BANYUMAS
KABUPATEN BANYUMAS, JAWA TENGAH**

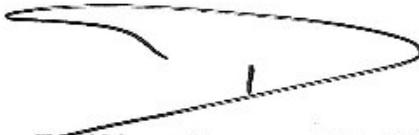
LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI BANYUMAS**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

Disahkan di Banyumas
Pada Hari Kamis, 8 Januari 2025

Tim Survei,



Edhi Yoga Sunarso, S.H., M.H.
NIP. 19820513 201101 1 008

Ketua Tim Survei,



Agus Purnomo, S.H.
NIP. 19730813 199503 1 001

Ketua Pengadilan Negeri Banyumas,



Asyrotun Mugiastuti, S.H., M.H.
NIP. 19800410 200212 2 002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

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 Banyumas mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima melalui *e-mail* pn_banyumas@yahoo.co.id atau surat ke alamat Jalan Pramuka No. 9 Banyumas 53192 - JawaTengah. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Banyumas dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Banyumas.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Banyumas, 8 Januari 2025

ttd

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I. PENDAHULUAN	6
A. Latar Belakang.....	6
B. Tujuan dan Sasaran.....	6
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	7
D. Tahapan Pelaksanaan	7
E. Target Capaian Survei	8
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	9
A. Metode Survei.....	9
B. Teknik Pengumpulan Data.....	9
C. Variabel Pengukuran IKM	9
D. Teknik Analisis Data.....	10
BAB III. PROFIL RESPONDEN	11
A. Umur	11
B. Jenis Kelamin.....	11
C. Pendidikan Terakhir	11
D. Pekerjaan Utama	12
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	13
A. Persyaratan.....	14
B. Prosedur.....	15
C. Waktu Pelayanan	16
D. Biaya/Tarif.....	17
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	18
F. Kompetensi Pelaksana	19
G. Perilaku Pelaksana	20
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	21
I. Sarana dan Prasarana	22
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	23
A. Kesimpulan	23
B. Rekomendasi dari Responden.....	24
RUJUKAN	25
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	26

BAB I PENDAHULUAN

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. 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 penggunalayanan.

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 Banyumas telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Banyumas ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Banyumas ini dilaksanakan setiap hari selama hari kerja. Untuk hasilnya sendiri akan direkapitulasi dan dilakukan evaluasi setiap 3 bulan. Adapun jadwal pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Periode	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Triwulan I	Pengumpulan Data / Survei IKM	Januari s/d Maret 2024
		Pengolahan Data	1-4 April 2024
		Penyusunan dan Pelaporan	4 April 2024
2	Triwulan II	Pengumpulan Data / Survei IKM	April s/d Juni 2024
		Pengolahan Data	2 - 5 Juli 2024
		Penyusunan dan Pelaporan	8- 11 Juli 2024
3	Triwulan III	Pengumpulan Data / Survei IKM	Juli s/d September 2024
		Pengolahan Data	1 - 4 Oktober 2024
		Penyusunan dan Pelaporan	7 -10 Oktober 2024
4	Triwulan IV	Pengumpulan Data / Survei IKM	Oktober s/d Desember 2024
		Pengolahan Data	2 - 3 Januari 2025
		Penyusunan dan Pelaporan	6 – 10 Januari 2025

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Banyumas, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Survei dilakukan dengan cara online melalui aplikasi siSUPER (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik) dari Badilum MA RI.

3. Kuesioner Survei diisi oleh responden setiap selesai mendapatkan pelayanan di meja PTSP.
4. Tim Survei mengunduh hasil isian Kuesioner yang telah diisi oleh responden.
5. Tim survei merekapitulasi data survey dan menganalisa hasil survey.
6. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Dalam survei pada Triwulan IV tahun 2024 di Pengadilan Negeri Banyumas seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori B atau kriteria Kinerja Baik atau bila dikonversikan dengan angka yaitu $> 75,00$.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Banyumas, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

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

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

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

D. Teknik Analisis Data

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

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item yang juga mewakili 9 ruang lingkup variable pengukuran IKM dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN Banyumas ditentukan sebagai berikut:

Kategori Mutu Pelayanan

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 - 3,53
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

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	45	39%
2	29-39	35	31%
3	40-49	21	18%
4	>50	13	11%
Jumlah		114	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun (39%).

B. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	44	39%
2	Perempuan	70	61%
Jumlah		114	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan (61%).

C. Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD	1	1%
2	SMP	5	4%
3	SMU	64	56%
4	D-1	0	0%
5	D-2	0	0%
6	D-3	5	4%
7	S-1	37	32%
8	S-2	2	2%
9	S-3	0	0%
Jumlah		114	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMU yaitu sebanyak 64 orang (56%).

D. Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	4	4%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	1	1%
4	Swasta	10	9%
5	Wirausaha	0	0%
6	Tenaga Kontrak	0	0%
7	Lainya	99	87%
	Jumlah	114	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berprofesi Lainnya yang tidak disebutkan secara spesifik, sebanyak 99 orang (87%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Data kuesioner yang telah terisi dengan lengkap sejumlah 114 data. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Banyumas dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Banyumas sebesar **3,89** (skala 4) atau **97,30** (skala 100) yang artinya berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".

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

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Banyumas

No	Unsur Pelayanan	NRR	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.842	Sangat Baik	7
2	Prosedur	3.842	Sangat Baik	6
3	Waktu Pelayanan	3.825	Sangat Baik	9
4	Biaya/Tarif	3.825	Sangat Baik	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.904	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.947	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3.921	Sangat Baik	4
8	Sarana dan Prasarana	3.930	Sangat Baik	3
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.991	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

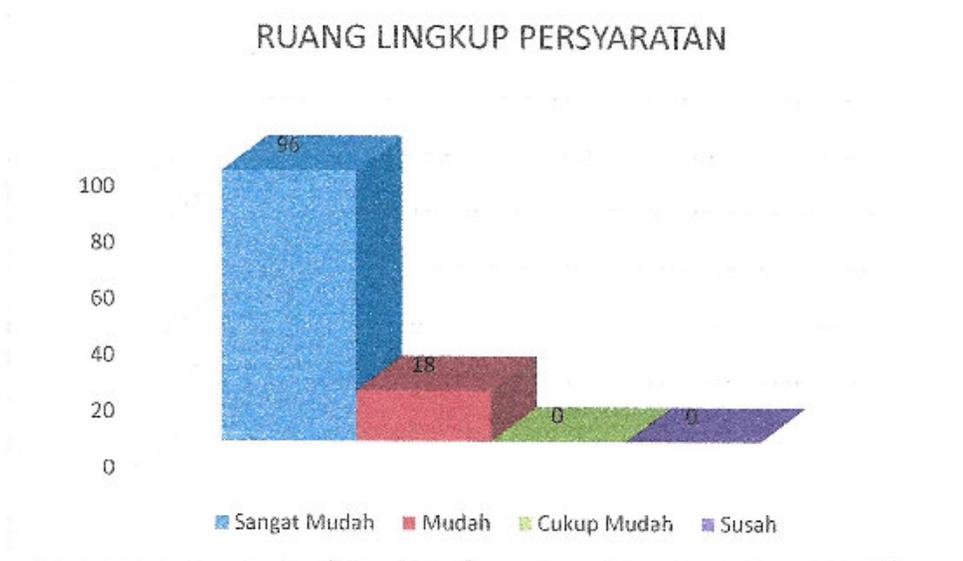
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,842 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	96	84%
2.	Mudah	3	18	16%
3.	Cukup Mudah	2	0	0%
4.	Susah	1	0	0%
Jumlah			114	100%

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

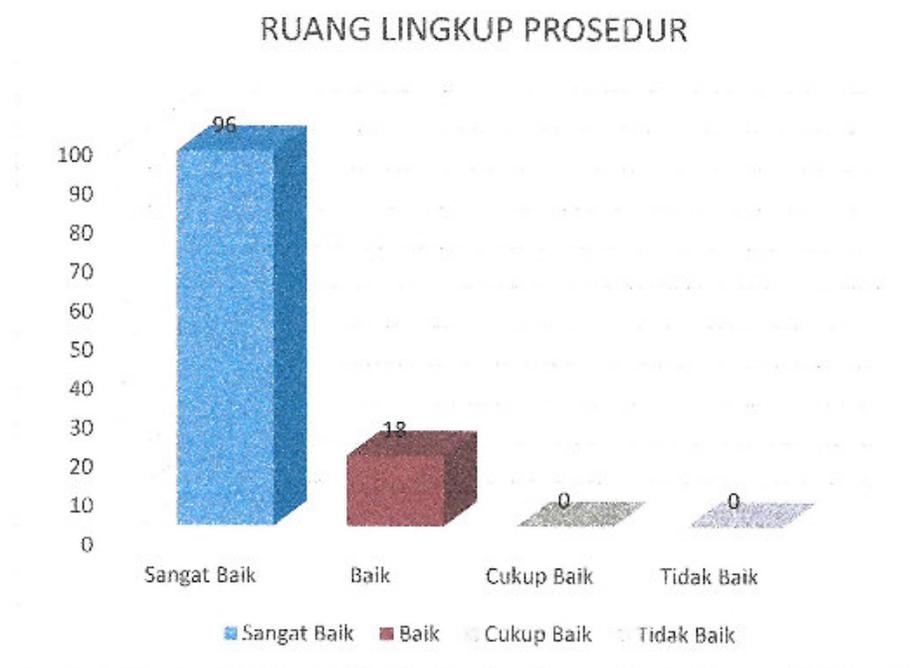
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,842 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	96	96%
2.	Baik	3	18	18%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			114	100%

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

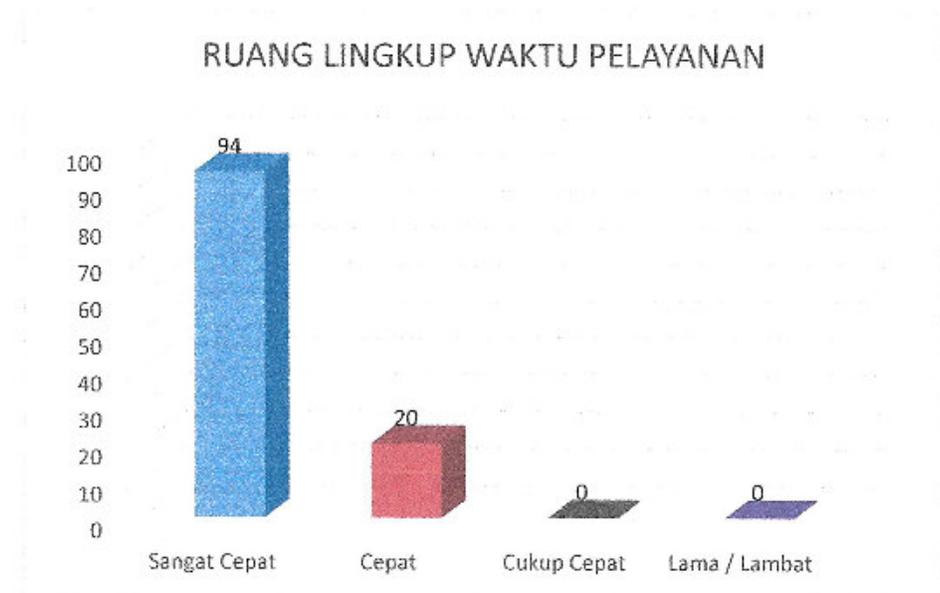
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,825 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	94	86%
2.	Cepat	3	20	14%
3.	Cukup Cepat	2	0	0%
4.	Lama / Lambat	1	0	0%
Jumlah			114	100%

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

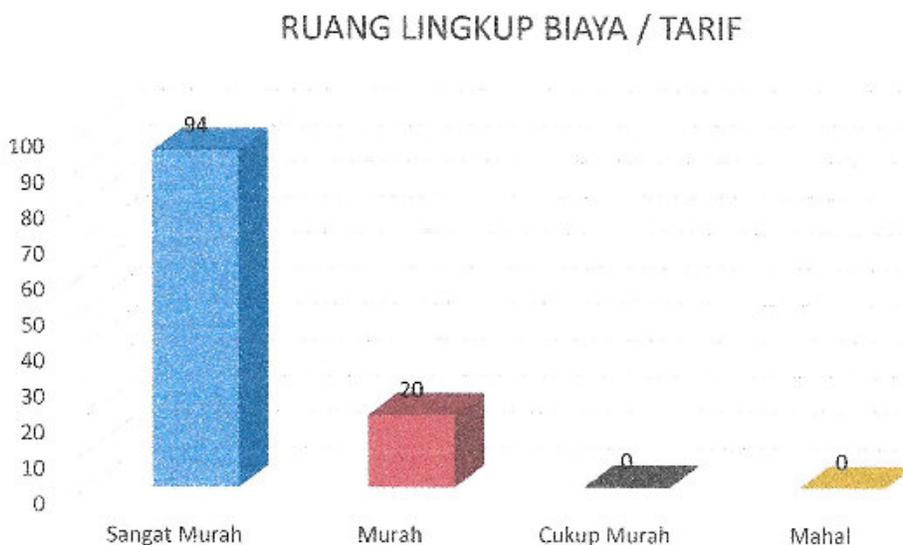
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,825 berada pada 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	94	82%
2.	Murah	3	20	18%
3.	Cukup Murah	2	0	0%
4.	Mahal	1	0	0%
Jumlah			114	100%

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



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

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,904 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

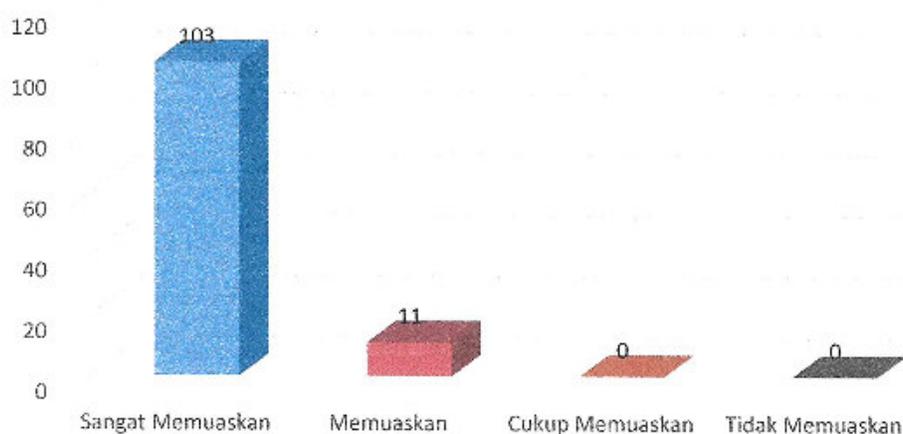
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	103	90%
2.	Memuaskan	3	11	10%
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0%
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0%
Jumlah			114	100%

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

Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



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

F. Kompetensi Pelaksana

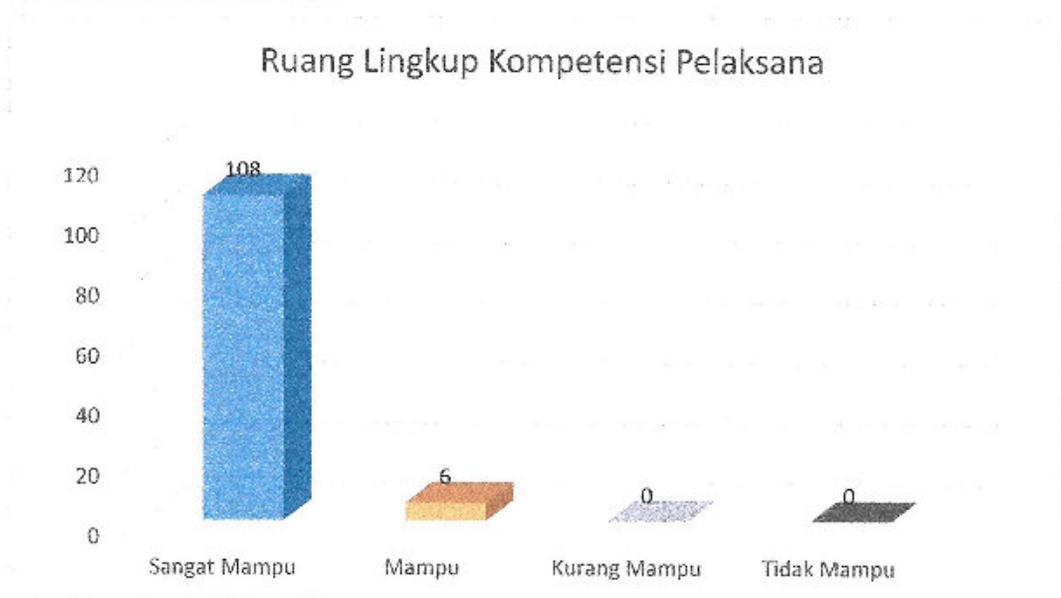
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,947 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	108	95%
2.	Mampu	3	6	5%
3.	Kurang Mampu	2	0	0%
4.	Tidak Mampu	1	0	0%
Jumlah			114	100%

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



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

G. Perilaku Pelaksana

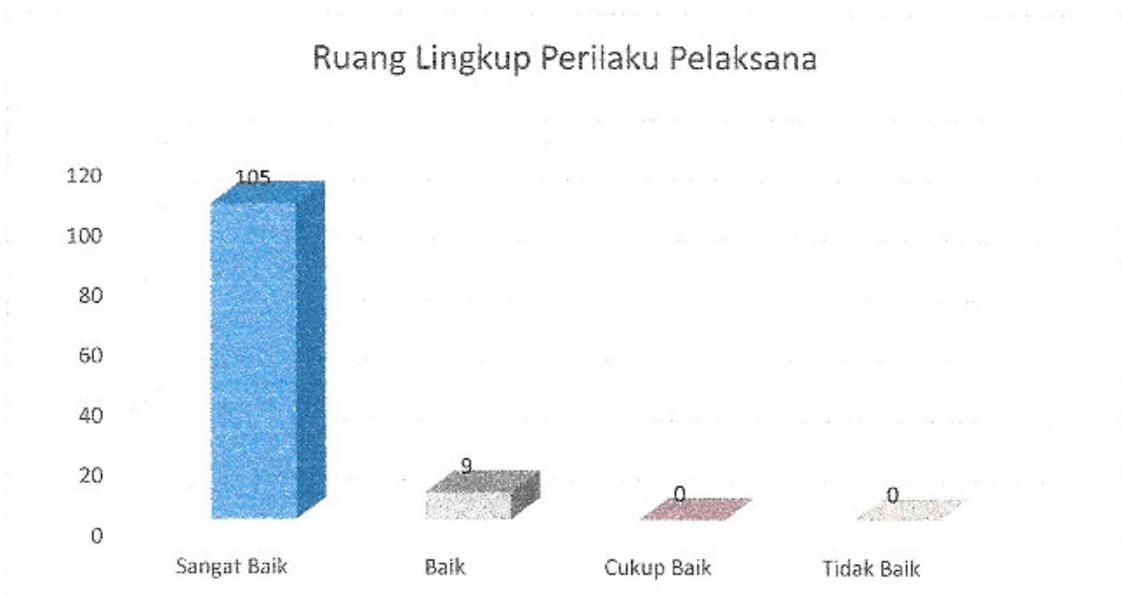
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,921 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	105	92%
2.	Mampu	3	9	8%
3.	Kurang Mampu	2	0	0%
4.	Tidak Mampu	1	0	0%
Jumlah			114	100%

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



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

H. Sarana dan Prasarana

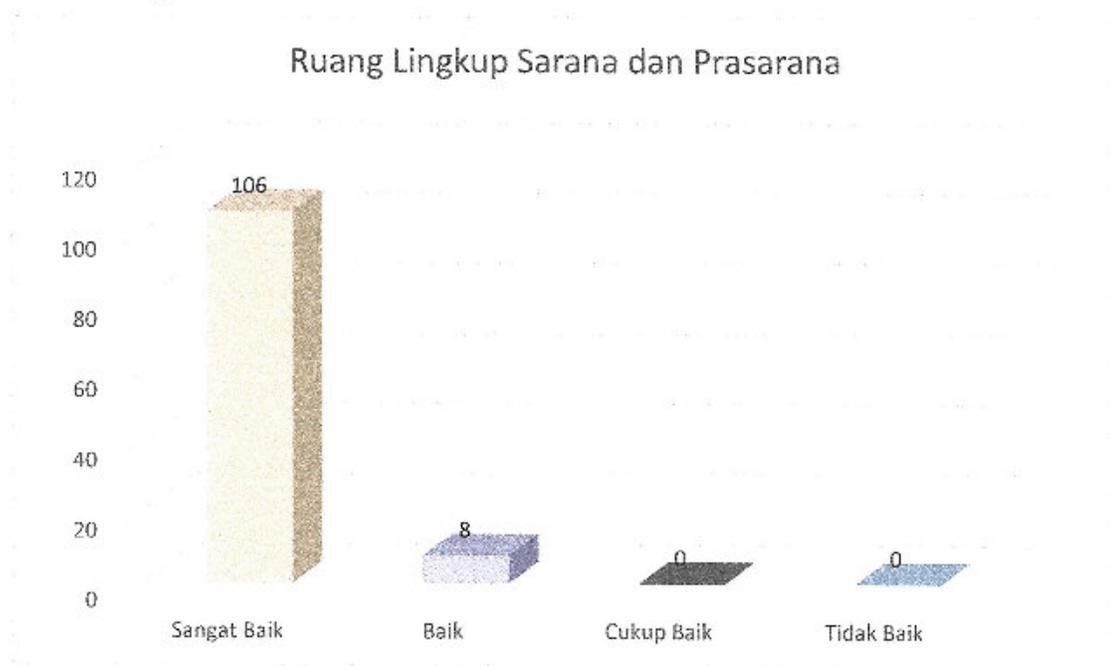
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,930 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	106	93%
2.	Baik	3	8	7%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Kurang Baik	1	0	0%
Jumlah			114	100%

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



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

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

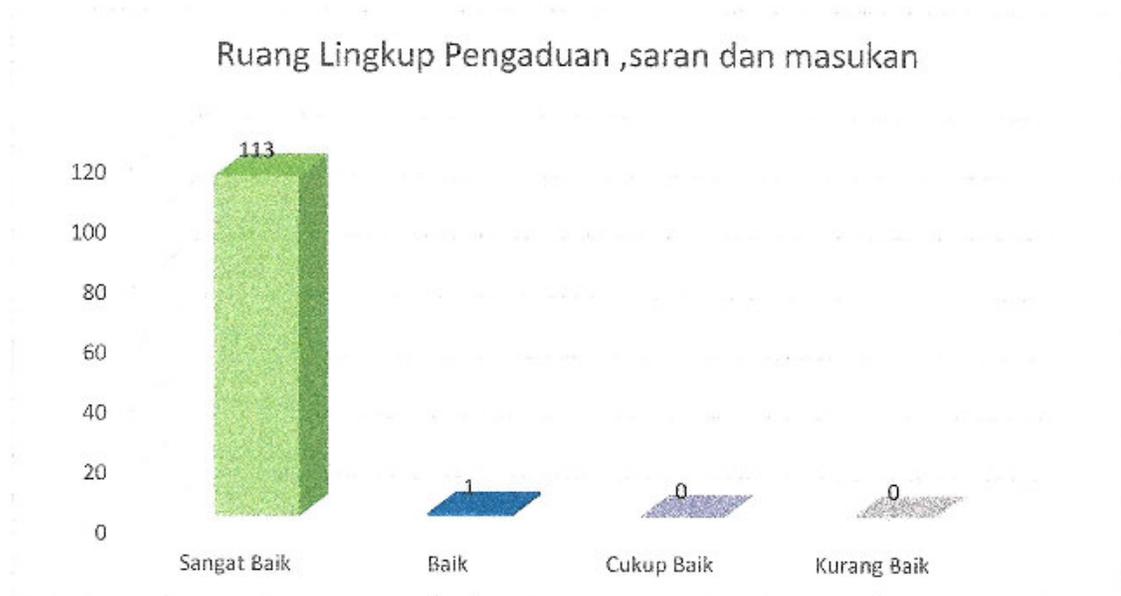
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,991 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	113	99%
2.	Baik	3	1	1%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			114	100%

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



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

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Banyumas sebesar **3,89** (skala 4) atau **97,30** (skala 100) berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 - 100,00). Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas berada pada kategori Sangat Baik.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri berada pada kategori Sangat Baik.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori Sangat Baik.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori Sangat Baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori Sangat Baik.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori Sangat Baik.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori Sangat Baik.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori Sangat Baik.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori Sangat Baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Banyumas, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**".

B. Rekomendasi dari Responden

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Banyumas, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif dan Persyaratan**. Meskipun ruang lingkup penilaian tersebut pada survei ini masih berada pada kategori **Sangat Baik** namun berada pada kategori terbawah.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden yaitu untuk lebih mempertahankan pelayanan yang sudah dinilai baik, serta pelayanan yang ramah.

Akhir kata, demikianlah laporan dari Pengadilan Negeri Banyumas tentang survey kepuasan masyarakat. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan survey ini. Semoga ke depan Pengadilan Negeri Banyumas bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Banyumas, 8 Januari 2025
Ketua Pengadilan Negeri Banyumas

ttd

Asyrotun Mugiastuti, S.H.,M.H.
NIP. 19800410 200212 2 002

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Nomor: 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 Tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (LENTERA), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di Lingkungan Peradilan Umum.

Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung 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.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

TAMPILAN FORM KUESIONER APLIKASI siSUPER

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK Logout

[Beranda](#)
[Statistik](#)
[Kontak Kami](#)

Dashboard Responder Beranda > Dashboard Responder



si SUPER
PENGADILAN NEGERI BANYUMAS

Survei Persepsi Anda Terhadap

SPAK

[Klik Di sini](#)

Survei Persepsi Masyarakat

SKM

[Klik Di sini](#)

Survei Kepuasan

SKH

[Klik Di sini](#)

Survei Kepuasan Masyarakat | Dashboard

Formulir kuisioner untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengadilan negeri pada Pengadilan Negeri Banyumas

Intro
Survei

Persepsi Masyarakat
Survei

Persepsi Persepsi
Survei

Data Response SKM

Nama			
Survei Persepsi Masyarakat	SKM	Survei Persepsi Masyarakat	SKM
Survei Persepsi Masyarakat	SKM	Survei Persepsi Masyarakat	SKM
Survei Persepsi Masyarakat	SKM	Survei Persepsi Masyarakat	SKM
Survei Persepsi Masyarakat	SKM	Survei Persepsi Masyarakat	SKM
Survei Persepsi Masyarakat	SKM	Survei Persepsi Masyarakat	SKM
Survei Persepsi Masyarakat	SKM	Survei Persepsi Masyarakat	SKM

Survei Kepuasan Masyarakat | Dashboard

Formulir kuisioner untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengadilan negeri pada Pengadilan Negeri Banyumas

Intro
Survei

Persepsi Masyarakat
Survei

Persepsi Persepsi
Survei

Layanan yang Anda dapatkan

Survei Persepsi Masyarakat	SKM	Survei Persepsi Masyarakat	SKM
Survei Persepsi Masyarakat	SKM	Survei Persepsi Masyarakat	SKM

Survei Kepuasan Masyarakat | Dashboard

Formulir kuisioner untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengadilan negeri pada Pengadilan Negeri Banyumas

Intro
Survei

Persepsi Masyarakat
Survei

Persepsi Persepsi
Survei

1. Bagaimana persepsi Anda terhadap pelayanan pengadilan negeri pada Pengadilan Negeri Banyumas?
 - Tidak Baik
 - Beragum Buruk
 - Beragum
 - Beragum Buruk
2. Bagaimana persepsi Anda terhadap pelayanan pengadilan negeri pada Pengadilan Negeri Banyumas?
 - Tidak Baik
 - Beragum Buruk
 - Beragum
 - Beragum Buruk
3. Bagaimana persepsi Anda terhadap pelayanan pengadilan negeri pada Pengadilan Negeri Banyumas?
 - Tidak Baik
 - Beragum Buruk
 - Beragum
 - Beragum Buruk
4. Bagaimana persepsi Anda terhadap pelayanan pengadilan negeri pada Pengadilan Negeri Banyumas?
 - Tidak Baik
 - Beragum Buruk
 - Beragum
 - Beragum Buruk
5. Bagaimana persepsi Anda terhadap pelayanan pengadilan negeri pada Pengadilan Negeri Banyumas?
 - Tidak Baik
 - Beragum Buruk
 - Beragum
 - Beragum Buruk

5. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi dan kemampuan petugas dalam pelayanan?

Tidak Kompeten
 Kurang Kompeten
 Kompeten
 Sangat Kompeten

6. Bagaimana pendapat Anda tentang keadilan dan kesetaraan perlakuan bagi masyarakat?

Tidak Adil dan Tidak Setara
 Kurang Adil dan Tidak Setara
 Adil dan Setara
 Sangat Adil dan Setara

7. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat?

Tidak
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik

8. Bagaimana pendapat Anda tentang transparansi pelayanan bagi masyarakat?

Tidak ada
 Kurang ada
 Cukup ada
 Banyak ada
 Sangat banyak ada

Kembali [Kembali ke Halaman Sebelumnya](#)

Data Responden
Membantu dalam proses

Layanan
Layanan

Form Kuesioner
Membantu dalam proses

Simpan Data
Membantu dalam proses

Mohon untuk mengisi jawaban dari pesan Anda untuk menyelesaikan pelayanan ini.

Terima kasih karena telah mengisi form survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Banyumas.
Klik Kotak di bawah "Saya bukan robot" sebagai verifikasi Anda sebagai manusia biasa bukan sebagai bot kemudian klik tombol SIMPAN DATA di bawah untuk menyimpan data survey Anda.

08/11/2023 10:00

Simpan Data

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO Respo nden	RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO Respo nden	RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	3	3
31	3	3	3	3	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO Respo nden	RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO Responden	RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	4	4	4	4
80	3	3	3	3	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	3	3	3	3	4	4	4

NO Responden	RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
94	4	4	4	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	3	3	3	3	3	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	3	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	4	4	3	3	4	4	3	3	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	3	3	3	3	4
Jumlah	438	438	436	436	445	450	447	448	455
NRR per RL	3.842	3.842	3.825	3.825	3.904	3.947	3.921	3.930	3.991

NO Respo nden	RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR Tertim bang	0.427	0.427	0.425	0.425	0.434	0.439	0.436	0.437	0.443
IKM Unit Pelayanan									3,89 97,30

PUBLIKASI HASIL SURVEY IKM DARI APLIKASI siSUPER



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
 PENGADILAN NEGERI BANYUMAS
 Jl. Pramuka No. 9 KAB. BANYUMAS
 JAWA TENGAH
<http://www.pn-banyumas.go.id/>



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
 Periode 1 Oktober 2024 sampai 31 Desember 2024

SURVEY KEPUASAN
 MASYARAKAT
 NILAI INDEKS
3,89 / 97,30%

Jumlah	114 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 44	PEREMPUAN : 70
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	Diploma 2 : 0
	SD : 1	Diploma 3 : 5
	SMP : 5	S1 : 37
	SMU : 64	S2 : 2
	Diploma 1 : 0	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 4	SWASTA : 10
	TNI : 0	WIRUSAHA : 0
	POLRI : 1	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 99	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 3,825
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ? 3,825
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? 3,842

Bahwa selanjutnya berdasarkan analisa dari 3 (tiga) unsur terendah IKM, maka dilakukan tindak lanjut sebagai berikut:

1. Dilaksanakan breafing PTSP dan selalu diingatkan agar seluruh petugas PTSP membenkan pelayanan sesuai SOP yang berlaku di Pengadilan Negeri Banyumas.
2. Tersedianya informasi mengenai biaya/tarif layanan di meja PTSP maupun di website Pengadilan Negeri Banyumas.
3. Disediakan brosur pelayanan pada media sosial maupun website Pengadilan Negeri Banyumas.

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.