

LAPORAN HASIL

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB
TRIWULAN I TAHUN 2022
Periode Januari 2022 – Maret 2022**

**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 I TAHUN 2022

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

Disahkan di Bantul
Pada hari Jumat, Tanggal 01 April 2022
KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB


AMINUDDIN, S.H., M.H.
NIP. 196509031992031003

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 I Tahun 2022 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 kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan 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 I Tahun 2022 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya;

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bantul, 31 Maret 2022
Koordinator Tim-survey


M. AWAB ABDULAH, S.H.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN	II
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI.....	V
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	1
C. Tahapan Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Teknik Pengumpulan Data	4
B. Metode Penelitian	4
C. Populasi Dan Sampel	4
D. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis	4
E. Variabel Pengukuran SKM	4
F. Teknik Analisis Data	6
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin	8
C. Pendidikan terakhir.....	9
D. Pekerjaan	10
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	11
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	12
A. Kesimpulan.....	12
B. Rekomendasi.....	14
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	15

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 kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan 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 kepuasan 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 diperhatikan 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 I tahun 2022 di Pengadilan Negeri Bantul Kelas IB ini dilaksanakan pada bulan Januari 2022 – Maret 2022.

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 Bantul Kelas IB, 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 penskorannya 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

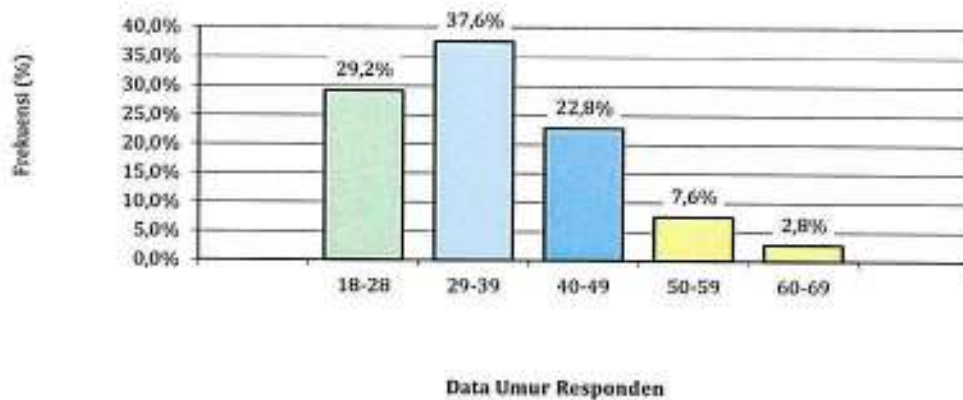
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Data Umur responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 - 28	73	29,20
2	29 - 39	94	37,60
3	40 - 49	57	22,80
4	50-59	19	7,60
5	60-69	7	2,80
Jumlah		250	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun (37,60 %).

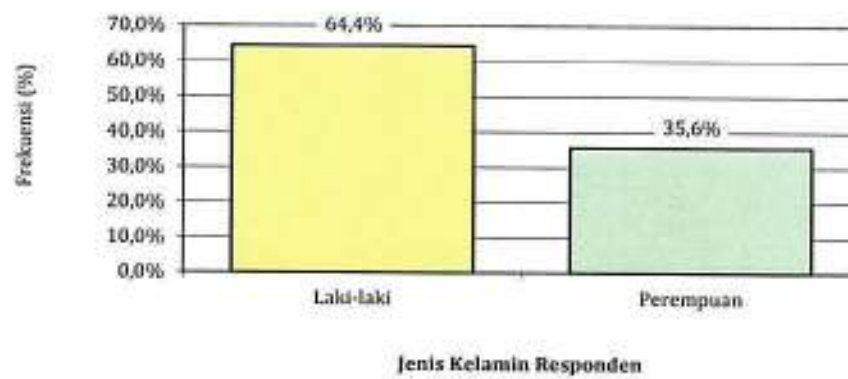


B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	161	64,4
2	Perempuan	89	35,6
Jumlah		250	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 161 orang (64,4 %).

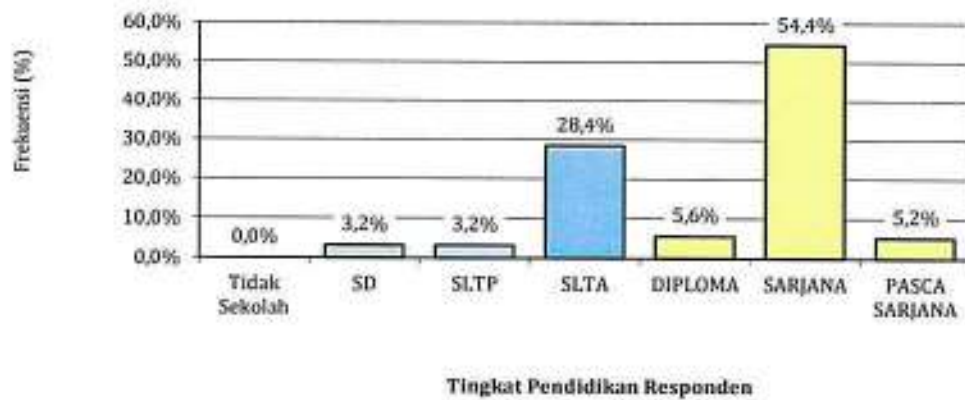


C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Tingkat pendidikan responden

	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0,0
2	SD	8	3,2
3	SLTP	8	3,2
4	SLTA	71	28,4
5	Diploma (I, II dan III)	14	5,6
6	S.1	136	54,4
7	Pasca Sarjana	13	5,2
	Jumlah	250	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan S.1 sebanyak 136 orang (54,4 %).

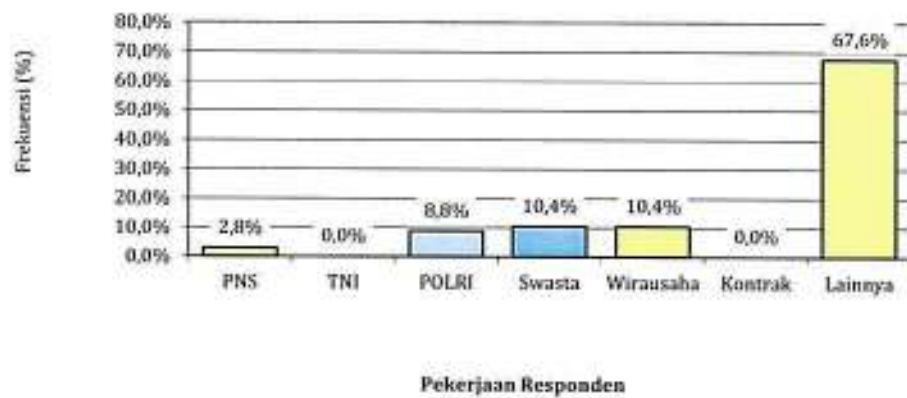


D. Pekerjaan

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	PNS	7	2,8
2	TNI	0	0,0
3	POLRI	22	8,8
4	Swasta	26	10,4
5	Wirausaha	26	10,4
6	Kontrak	0	0,0
7	Lainnya	169	67,6
Jumlah		250	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan Lainnya seperti Advokat, Petani dll disebutkan dalam angket sebanyak 169 orang (67,6 %).



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 **95,41 %** (IKM sebesar **3,82**) 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	3.888	Sangat Baik	2
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.764	Sangat Baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3.648	Sangat Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3.884	Sangat Baik	3
5.	Produk Layanan	3.820	Sangat Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3.756	Sangat Baik	8
7.	Perilaku Pelaksana	3.832	Sangat Baik	4
8.	Sarana dan Prasarana	3.768	Sangat Baik	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.988	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 **95,41 %** (IKM sebesar **3,82**) 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	3,988	Sangat Baik	1
2	Persyaratan	3,888	Sangat Baik	2
3	Biaya/Tarif	3,884	Sangat Baik	3
4	Perilaku Pelaksana	3,832	Sangat Baik	4
5	Produk Layanan	3,820	Sangat Baik	5
6	Sarana dan Prasarana	3,768	Sangat Baik	6
7	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,764	Sangat Baik	7
8	Kompetensi Pelaksana	3,756	Sangat Baik	8
9	Waktu Pelayanan	3,648	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 **3,988** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**"
2. **Persyaratan** yang berdasarkan hasil survei ruang lingkup ini memperoleh nilai sebesar **3,888** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**"
3. **Biaya/Tarif** yang berdasarkan hasil survei ruang lingkup ini memperoleh nilai sebesar **3,884** 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 Waktu Pelayanan;
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?
2. Ruang lingkup Kompetensi Pelaksana;
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas 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 I TAHUN 2022**

<p>SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT</p> <p>PENGADILAN NEGERI BANTUL</p> <p>NILAI INDEKS</p> <p>3,82 /</p> <p>95,41 %</p> <p>Periode 3 Januari 2022 sampai 31 Maret 2022</p>		<p>PENGGUNA PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS IB</p> <p>RESPONDEN</p> <table border="1"> <tr> <td>Jumlah</td> <td></td> <td>: 250 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Jenis kelamin</td> <td>Laki-laki</td> <td>: 161 orang</td> </tr> <tr> <td>Perempuan</td> <td>: 89 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="7">Pendidikan</td> <td>Belum Sekolah</td> <td>: 0 orang</td> </tr> <tr> <td>SD</td> <td>: 8 orang</td> </tr> <tr> <td>SLTP</td> <td>: 8 orang</td> </tr> <tr> <td>SLTA</td> <td>: 71 orang</td> </tr> <tr> <td>D.I, II, III</td> <td>: 14 orang</td> </tr> <tr> <td>S.1</td> <td>: 136 orang</td> </tr> <tr> <td>S.2</td> <td>: 13 orang</td> </tr> </table>		Jumlah		: 250 orang	Jenis kelamin	Laki-laki	: 161 orang	Perempuan	: 89 orang	Pendidikan	Belum Sekolah	: 0 orang	SD	: 8 orang	SLTP	: 8 orang	SLTA	: 71 orang	D.I, II, III	: 14 orang	S.1	: 136 orang	S.2	: 13 orang
Jumlah		: 250 orang																								
Jenis kelamin	Laki-laki	: 161 orang																								
	Perempuan	: 89 orang																								
Pendidikan	Belum Sekolah	: 0 orang																								
	SD	: 8 orang																								
	SLTP	: 8 orang																								
	SLTA	: 71 orang																								
	D.I, II, III	: 14 orang																								
	S.1	: 136 orang																								
	S.2	: 13 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**