

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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



**PENGADILAN NEGERI FAKFAK KELAS II
PERIODE JANUARI S/D MARET TAHUN 2023**

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
LAYANAN
DI PENGADILAN NEGERI FAKFAK KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



PENGADILAN NEGERI FAKFAK KELAS II
PERIODE JANUARI – MARET TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI FAKFAK KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi
Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Fakfak
Pada Hari Senin, tanggal 31 Maret 2023

Sekretaris,



Yurice J.C. Rembet, S.T.
NIP. 19870712 201101 2 022

Ketua Tim Survei,



Ganjar Prima Anggara, S.H.
NIP.19920727 201712 1 007



Wakil Ketua Pengadilan Negeri Fakfak



Donv Hardivanto, S.H., M.Hum
NIP. 19770331 200212 1 004

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 Fakfak Kelas II 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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II, 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. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Fakfak, 31 Maret 2023

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PEGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	Vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran Skm	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir	8
D. Pekerjaan Utama	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARATAKAT	
A. Persyaratan	11
B. Prosedur	12

C. Waktu Pelayanan	13
D. Biaya/Tarif	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
F. Kompetensi Pelaksana	16
G. Perilaku Pelaksana	17
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
I. Sarana dan Prasarana	19
J. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Fakfak	20 21
K. Hasil Survei Kualitatif	
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	24
B. Rekomendasi	25
RUJUKAN	26
LAMPIRAN-LAMPIRAN	27

DAFTAR TABEL

<i>No.Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negei Fakfak Kelas II	10
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Persyaratan	11
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur	12
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	13
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan,	18

Saran dan Masukan

- | | |
|---|----|
| 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri
Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana | 20 |
| 16. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan
Negeri Fakfak | 20 |

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Persyaratan	11
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur	12
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	13
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	20
10.	Grafik NRR Tertimbang Indeks Survei Kepuasan Masyarakat	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

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. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari 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. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II 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. Selain itu, dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksanaan survei tersebut dibantu dengan menggunakan aplikasi yang sudah disiapkan oleh Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum yaitu Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER).

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 Fakfak Kelas II.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II ini dilaksanakan pada Bulan Januari s/d Maret tahun 2023.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Tim survei menjelaskan kepada para pengisi survei tentang tatacara pengisian survei dan tujuan survei.
6. Penghimpunan data survei setelah diisi oleh pengguna layanan menggunakan

aplikasi siSUPER.

7. Tim survei melakukan analisis data secara berkala.
8. Tim survei mengkoding kuesioner, memeriksa jawaban kuesioner dan melaporkan secara berkala kepada Top Management.
9. Tim survei menyajikan hasil analisis dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

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 Fakfak Kelas II, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, 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 SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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. Prosedur :

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberian 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. 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 survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II 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 Fakfak Kelas II 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 – 4,00
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
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Usia	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	18 – 28 Tahun	15	30,00
2	29 – 39 Tahun	14	7,00
3	40 – 49 Tahun	7	14,00
4	50 – 59 Tahun	11	22,00
5	60 – 69 Tahun	3	6,00
Total		50	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas, mayoritas responden menurut karakteristik umur kategori usia 18-28 tahun Berjumlah 15 orang(30%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	% (Persen)
1	Laki-Laki	35	70,00
2	Perempuan	15	30,00
Total		50	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas, mayoritas responden survei kepuasan masyarakat berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 35 orang (70%).

C. Pendidikan terakhir

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	% (Persen)
1	SD	4	8,00
2	SMP	2	4,00
3	SMU	29	58,00
4	Diploma 1	0	0,00
5	Diploma 2	0	0,00
6	Diploma 3	1	2,00
7	S1	12	24,00
8	S2	1	2,00
9	S3	0	0,00
10	Tidak/Belum Sekolah	1	2,00
Total		50	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas, mayoritas responden survei kepuasan masyarakat berpendidikan terakhir adalah SMU sebanyak 29 responden (58 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	% (Persen)
1	PNS	13	26,00
2	TNI	3	6,00
3	POLRI	2	4,00
4	SWASTA	10	20,00
5	WIRUSAHA	0	0,00
6	TENAGA KONTRAK	4	8,00
7	LAINNYA	18	36,00
Total		50	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas, mayoritas pekerjaan responden survei kepuasan masyarakat adalah lainnya sebanyak 18 responden (36%).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Pengisian Survei kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) sejumlah 50 responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II sebesar **3,75 / 93,72 %** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval **88,31 – 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 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,760	Sangat Baik	2
2	Prosedur	3,700	Sangat Baik	4
3	Waktu Pelayanan	3,700	Sangat Baik	4
4	Biaya/Tarif	3,700	Sangat Baik	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,740	Sangat Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,760	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,760	Sangat Baik	2
8	Sarana dan Prasarana	3,760	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,860	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

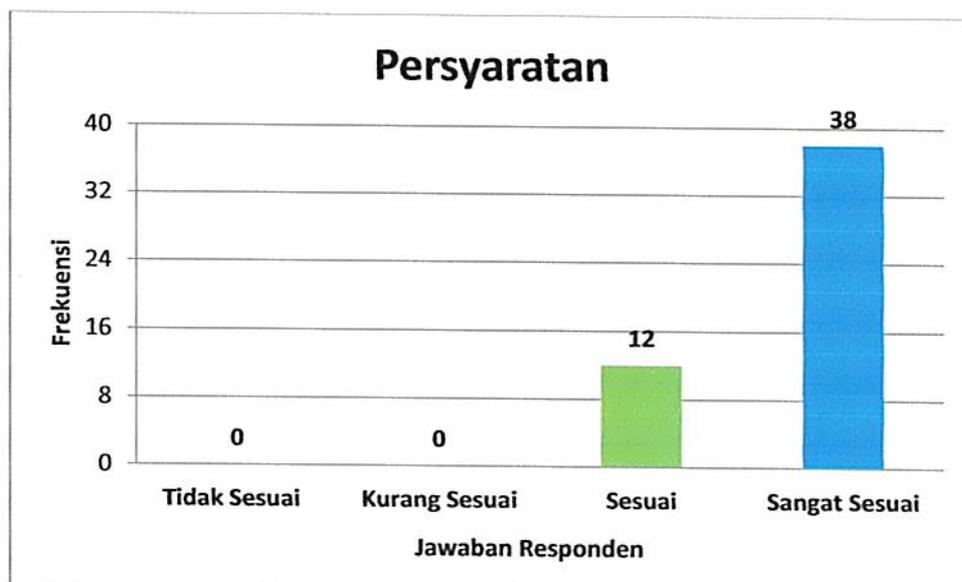
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,760** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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 7
Ruang Lingkup: Persyaratan

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2	Kurang Sesuai	2	0	0,00
3	Sesuai	3	12	24,00
4	Sangat Sesuai	4	38	76,00
Total			50	100,00

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



Gambar 1.
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

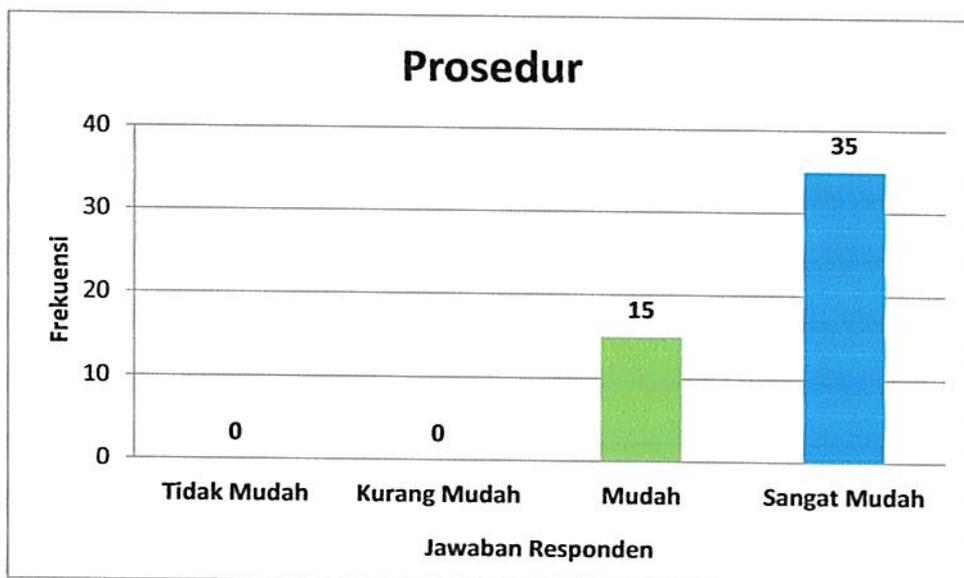
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,700** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 8
Ruang Lingkup: Prosedur

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Mudah	1	0	0,00
2	Kurang Mudah	2	0	0,00
3	Mudah	3	15	30,00
4	Sangat Mudah	4	35	70,00
Total			50	100,00

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



Gambar 2.
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

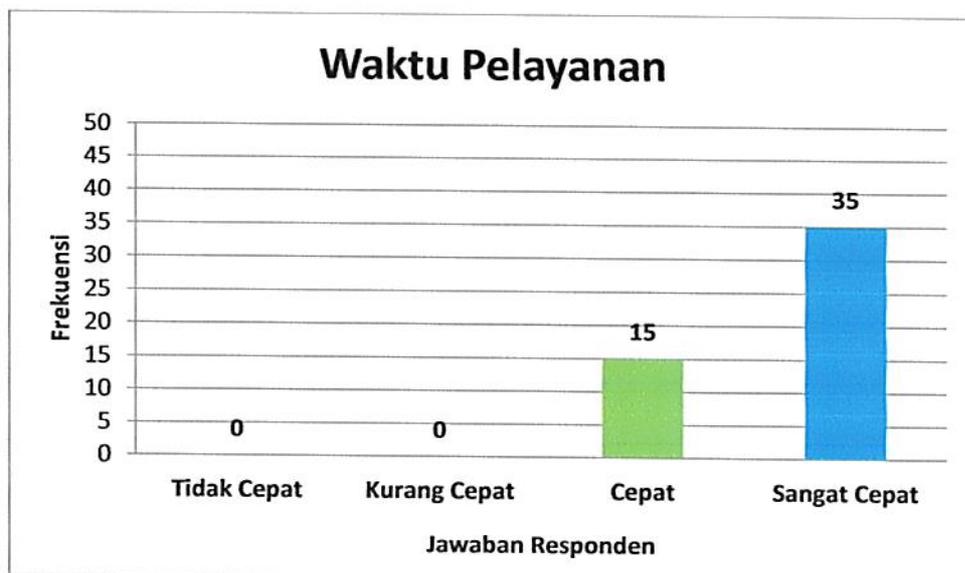
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,700** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 9
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Cepat	1	0	0,00
2	Kurang Cepat	2	0	0,00
3	Cepat	3	15	30,00
4	Sangat Cepat	4	35	70,00
Total			50	100,00

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



Gambar 3.
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

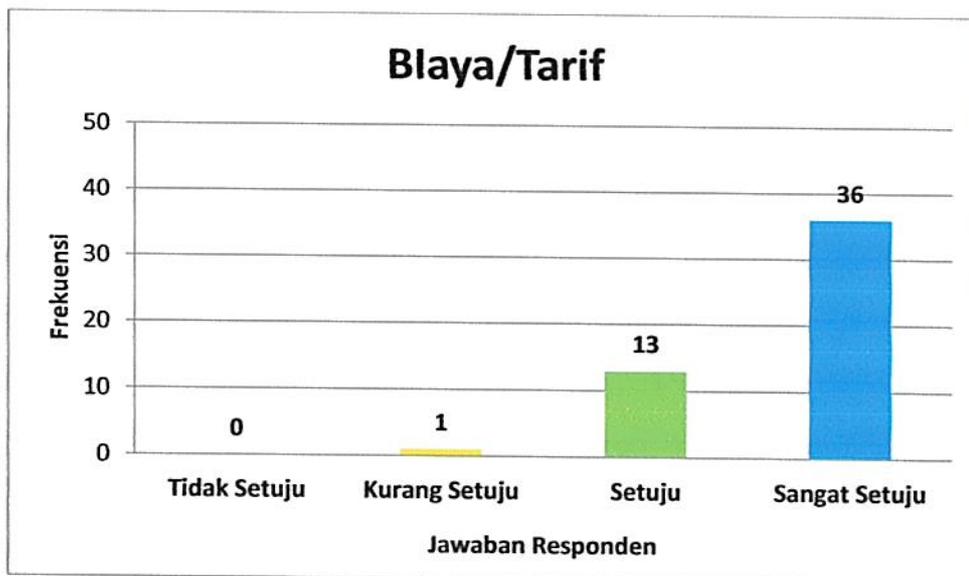
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,700** berada pada interval skor **3,5324 – 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 10
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Setuju	1	0	0,00
2	Kurang Setuju	2	1	2,00
3	Setuju	3	13	26,00
4	Sangat Setuju	4	36	72,00
Total			50	100,00

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



Gambar 4.
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

F. Kompetensi Pelaksana

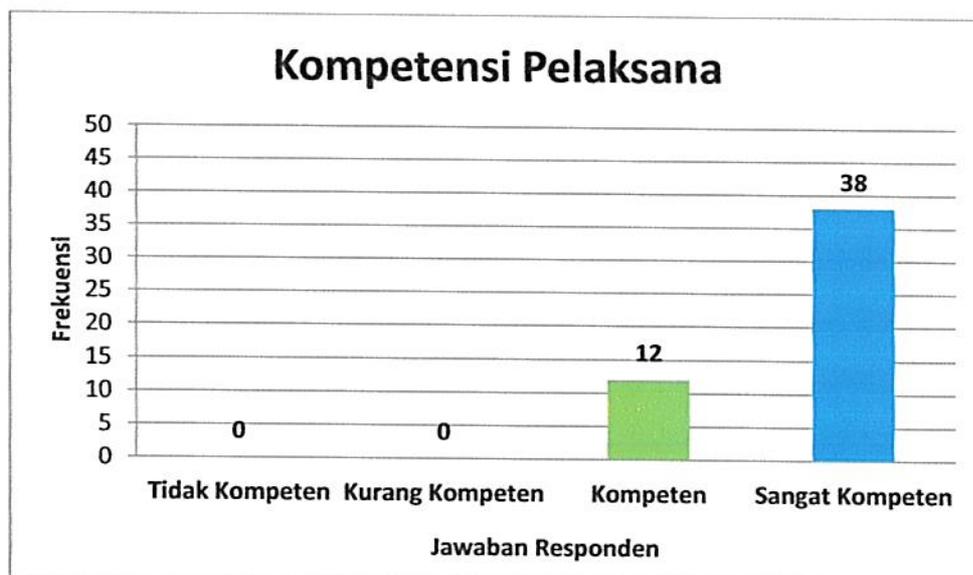
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,760 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 12
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Kompeten	1	0	0,00
2	Kurang Kompeten	2	0	0,00
3	Kompeten	3	12	24,00
4	Sangat Kompeten	4	38	76,00
Total			50	100,00

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



Gambar 6.
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

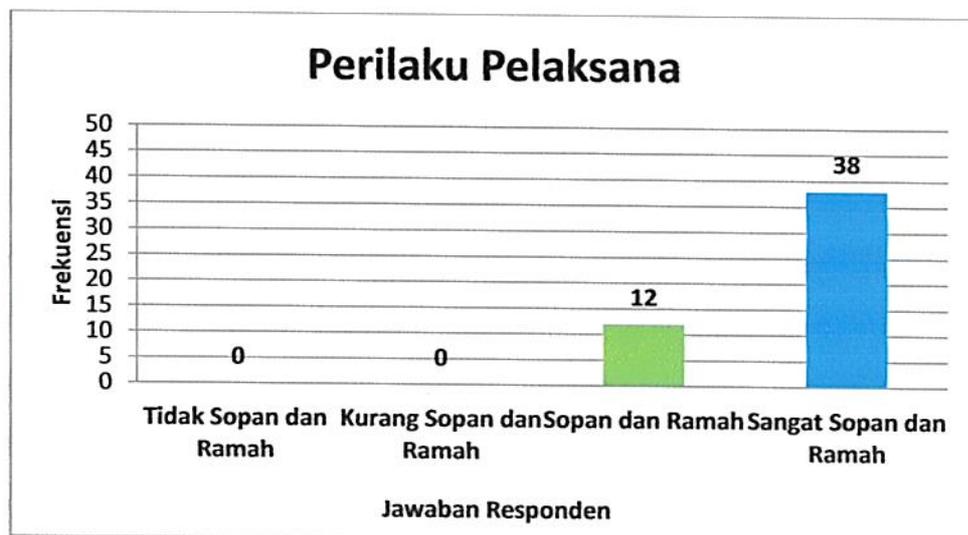
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,760** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada sangat baik.

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

Tabel 13
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0,00
3	Sopan dan Ramah	3	12	24,00
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	38	76,00
Total			50	100,00

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



Gambar 7.
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

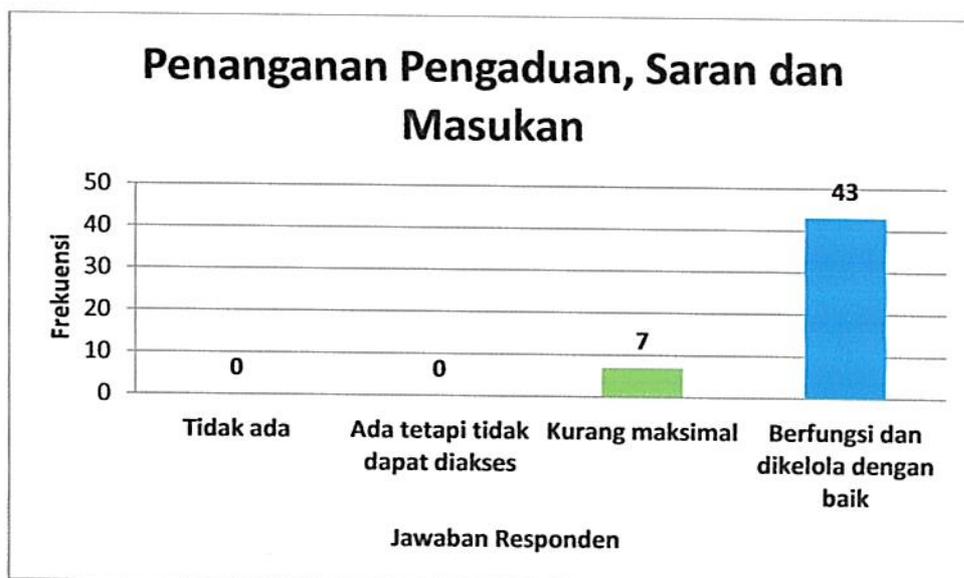
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,860 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 14
Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, saran dan masukan

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak ada	1	0	0,00
2	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0	0,00
3	Kurang maksimal	3	7	14,00
4	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	43	86,00
Total			50	100,00

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



Gambar 8.

Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, saran dan masukan

I. Sarana dan Prasarana

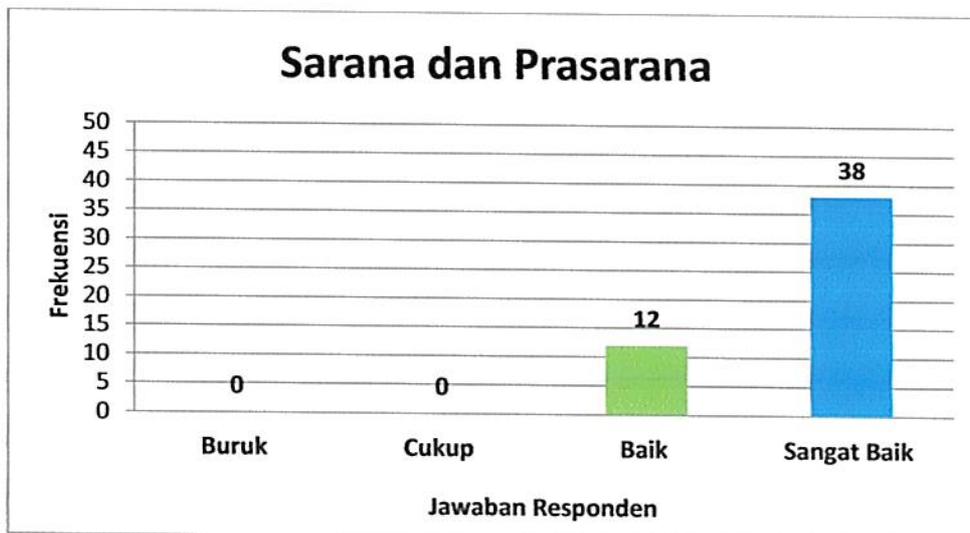
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,760 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan saran dan prasarana berada pada kategori baik.

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

Tabel 15
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Buruk	1	0	0,00
2	Cukup	2	0	0,00
3	Baik	3	12	24,00
4	Sangat Baik	4	38	76,00
Total			50	100,00

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



Gambar 9.

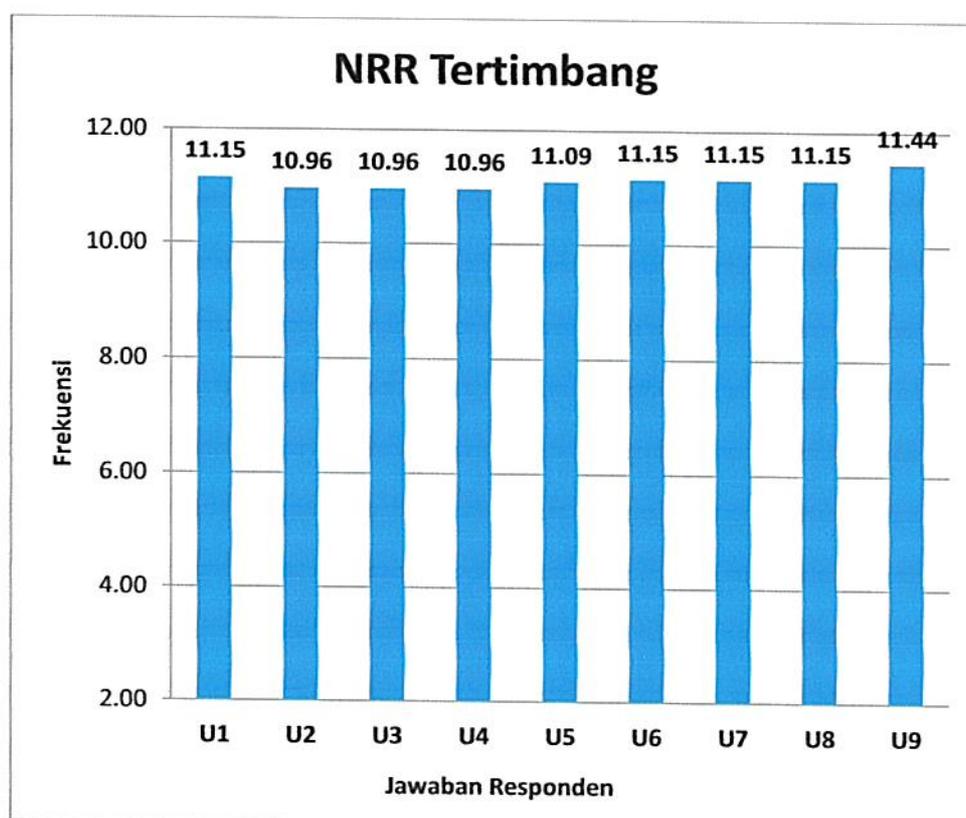
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

J. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Fakfak

Dari Indeks 9 Indikator tersebut diatas, maka diperoleh Nilai Indek Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja Pengadilan Negeri Fakfak sebesar 3,75 / 93,72 %.

Tabel 16
Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Fakfak

No	Pertanyaan	NRR Tertimbang	% (Persen)
1	U1	0,418	11,15
2	U2	0,411	10,96
3	U3	0,411	10,96
4	U4	0,411	10,96
5	U5	0,416	11,09
6	U6	0,418	11,15
7	U7	0,418	11,15
8	U8	0,418	11,15
9	U9	0,429	11,44
Jumlah		3,750	100,00



Gambar 10.
Grafik NRR Tertimbang Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

K. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil kesan dan pesan oleh para responden yang telah mengisi aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) pada komputer atau media elektronik lainnya yang sudah disediakan. Kesan dan pesan kepada Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II dari para responden, antara lain:

1. Pertahankan apa yang sudah ada atau terus tingkatkan lagi
2. Mendapatkan pelayanan yang sempurna dan penjelasan yang cukup jelas tentang prosedur yang akan dilakukan
3. Melayani dengan tulus dan ikhlas
4. -Makasih pelayanannya sudah cukup maksimal. -Tetap memperhatikan para responden dengan kemampuannya dengan media yang ada. -Tetap semangat untuk meningkatkan kualitas pelayanan
5. Tingkatkan Pelayanan, dan Pengadilan Negeri Fakfak masih yang terbaik
6. Terima kasih, pelayanan yang diberikan sudah sangat memuaskan
7. Pertahankan Nilai- nilai kebaikan
8. TERIMA KASIH ATAS PELAYANANNY
9. Selalu melayani dengan baik
10. Agar tetap melayani dengan baik
11. Saya belum bisa memberikan saran karna saya juga baru kesini. Untuk pelayanannya sangat bagus
- Saya belum bisa memberikan saran, karna saya juga baru disini. - Kalau menurut saya sudah cukup baik pelayanan bapak/ibu di kantor ini.
12. Agar informasi persidangan kepada pihak pemohon dikoordinasikan atau pemberituannya diperjelaskan apabila melalui email agar diproses ke email pemohon sehingga tidak timbul miskomunikasi.
13. Tidak ada, selalu sukses buat pengadilan negeri fakfak
14. Pelayannya sudah bagus, pertahankan
15. Semoga kedepannya dapat lebih baik lagi
16. Terus ditingkatkan lagi
17. Semua sudah menjalani dengan baik. kami selaku masyarakat apa yang sudah dicapai minimal dipertahankan , dan kalau bisa kedepannya lebih ditingkatkan
18. Lebih baik lagi dalam pelayanannya

19. Semangat buat pegawai-pegawai di pengadilan negeri fakfak terus ditingkatkan lagi
20. Pelayanan di kantor pengadilan negeri fakfak sangat baik dan puas
21. Pelayanannya sangat ramah
22. Terima kasih atas pelayanannya
23. Tidak ada saran semua sudah baik dalam melakukan kepada masyarakat
24. Secara keseluruhan sudah baik namun perlu lagi ditingkatkan dan dikembangkan agar pengadilan negeri fakfak jaya selalu
25. petugas yang interaktif dalam memberikan penjelasan informasi
26. Terima kasih atas pelayanannya terus ditingkatkan lagi
27. Ayo ditingkatkan lagi pelayanannya, jangan cuek dan terapkan 5 S
28. Petugas pelayanan sangat sopan, ramah dan sangat membantu
29. Pelayanan yang sempurna dari pengadilan negeri fakfak
30. Petugas melayani tanpa meminta imbalan.
31. Penanganan sidang sudah berjalan dengan baik.
32. pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak sudah sangat baik untuk melayani kami masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II sebesar **3,75 / 93,72 %** dan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi hingga terendah berada pada ruang lingkup **“Penanganan, Pengaduan ,Saran dan Masukan”** disusul ruang lingkup **“Persyaratan”** , **“Kompetensi**

Pelaksana”, “Perilaku Pelaksana”, & “Sarana dan Prasarana dengan nilai yang sama lalu **“Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”** kemudian terakhir disusul lagi **“Prosedur, Waktu Pelayanan, & Biaya Tarif”** yang memiliki nilai yang sama.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II, hendaknya selalu dapat meningkatkan pelayanannya. Berdasarkan hasil survei ini, kesembilan ruang lingkup tersebut berada pada kategori “ Sangat Baik”.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
 - Penyelesaian perkara tepat waktu
 - Tepati jadwal / materi persidangan
2. Untuk Bagian Umum :
 - Petugas di PTSP harus lebih ramah
3. Untuk Bagian Perdata :
 - Petugas di PTSP harus lebih ramah
4. Untuk Bagian Hukum :
 - Perbaiki layanan pengaduan, saran dan masukan.
 - Petugas di PTSP harus lebih ramah
5. Untuk bagian Pidana :
 - Petugas di PTSP harus lebih ramah

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.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

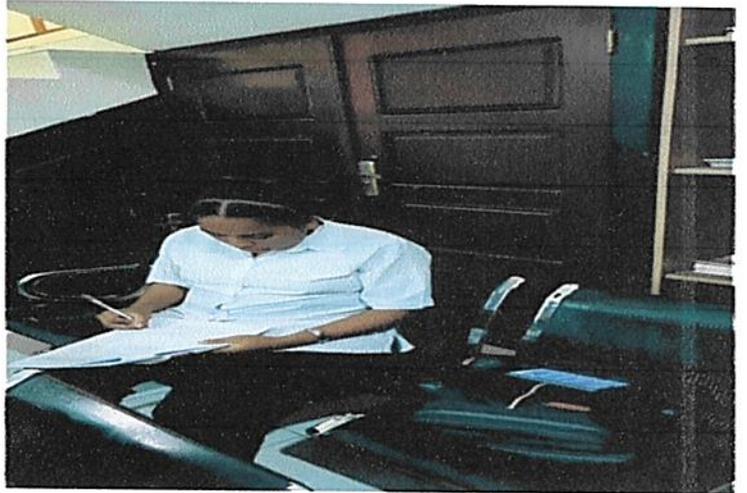
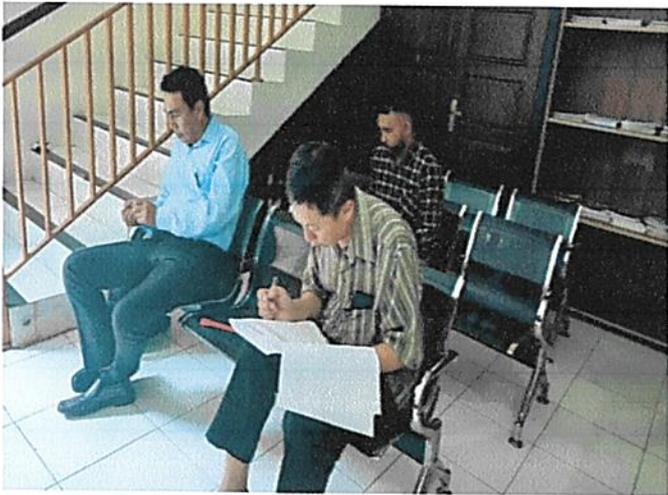
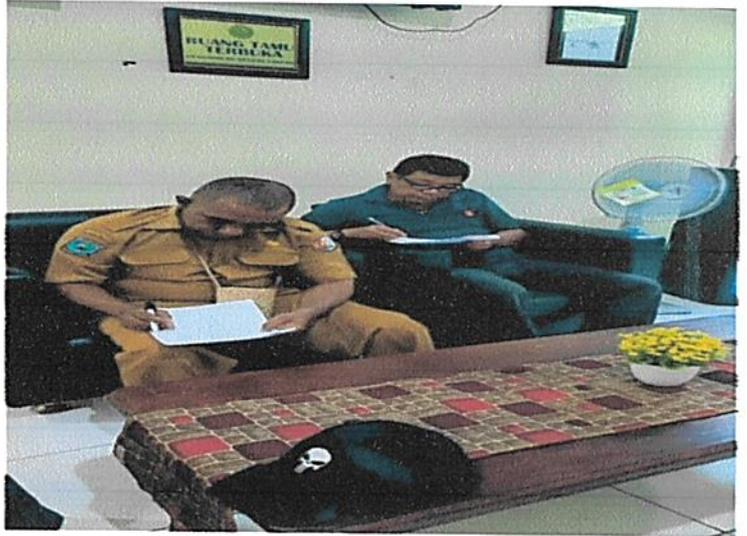
Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

DOKUMENTASI



APLIKASI siSUPER

 **APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK** LOGOUT

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

Dashboard Responden

[Beranda](#) [Dashboard Responden](#) [Detail](#)


si SUPER
PENGADILAN NEGERI FAK FAK

Survei Persepsi Anti Korupsi

SPAK
[Klik Disini](#)

Survei Kepuasan Masyarakat

SKM
[Klik Disini](#)

Survei Hartan

SH
[Klik Disini](#)

Copyright © 2021 [Direktoral Jendral Badan Peradilan Umum](#) All Rights Reserved. Waktu Dikelok: 14:71:10. Penggunaaan Memori: 11.14.02

 **APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK** LOGOUT

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

Dashboard SURVEY KEPLASAN MASYARAKAT

[Beranda](#) [SKM](#) [Detail](#)

Survei Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuisioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENTERIAN RB Nomor 14 Tahun 2017

1 Data Responden
Menu untuk edit responden

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuisioner
Manajemen form kuisioner SKM

4 Kesan & pesan
Monitor & kesan terhadap Anda

Data Responden SKM

Nama	Joni, nama atau tidak dipik		
Umur / Jenis Kelamin	<input type="text" value="tahun"/>	Pilih Jenis Kelamin	<input type="text" value=""/>
Nomor HP	<input type="text" value="+62 0812 123456789"/>		
Domisili	<input type="text" value="Pul. Bawean"/>		
Pendidikan	<input type="text" value="PIL. Pendidikan"/>		
Pekerjaan	<input type="text" value="PIL. Pekerjaan"/>		

[Kembali](#) [Selanjutnya](#)



Dashboard SURVEY KEPuasan MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENKUMHUKUM Nomor 14 Tahun 2017.

Data Responden Nama serta data responden

Layanan Layanan

Form Kuesioner Identifikasi Kuesioner 2017

Kesan & pesan Nomor & Kesan dan pesan Anda

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan *	Layanan Hukum / Informasi	▼
Pernah Menerima Layanan ini Sebelumnya? *	Pilih Layanan yang Didapat	▼

Kembali **Selanjutnya**



Dashboard SURVEY KEPuasan MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENKUMHUKUM Nomor 14 Tahun 2017.

Data Responden Nama serta data responden

Layanan Layanan

Form Kuesioner Identifikasi Kuesioner 2017

Kesan & pesan Nomor & Kesan dan pesan Anda

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyajian yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
Tidak Mudah
Kurang Mudah
Mudah
Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
Tidak Cepat
Kurang Cepat
Cepat
Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TDAK (PUNDUK) BANGSA (KANTOR) ?
Tidak Setuju
Kurang Setuju
Setuju
Sangat Setuju

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TCR di PUKUJUT BURA, GABUS ?
 - Tidak Sejuju
 - Kurang Sejuju
 - Sejuju
 - Sangat Sejuju
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dan pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?
 - Tidak Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Sesuai
 - Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi, kemampuan petugas dalam pelayanan ?
 - Tidak Kompeten
 - Kurang Kompeten
 - Kompeten
 - Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?
 - Tidak Sopan dan Ramah
 - Kurang Sopan dan Ramah
 - Sopan dan Ramah
 - Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?
 - Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang lahan pengadilan pengguna pelayanan ?
 - Tidak ada
 - Ada tetapi tidak dapat diakses
 - Kurang maksimal
 - Berfungsi dan dikelola dengan baik

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

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

Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Beranda 3/31/2021

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuisioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencariadilan yang mengacu pada peraturan NEMENPAN RB nomor 14 Tahun 2017

Data Responden

Nama satu dari responden

Layanan

Layanan

Form Kuisioner

isian form kuisioner 500

Konfirmasi

indikator status dari proses Anda

Mohon untuk mengisi ksesat dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami disini

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

Saya bukan robot



Simpan Data

Kembali

Selesai



**TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
3 (TIGA) UNSUR TERENDAH**

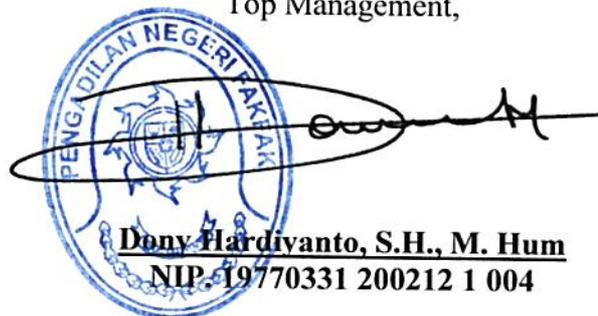
Sebagaimana laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2023 terdapat **3 (tiga) Unsur Terendah** yakni : **1. Waktu Pelayanan (3,700)**, **2. Prosedur (3,700)**, dan **3. Biaya Tarif (3,700)** yang berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **“Sangat Baik”**. Namun, untuk perbaikan kinerja organisasi, maka ketiga unsur tersebut telah di evaluasi dan ditindaklanjuti oleh Top Management.

Top Management menindaklanjuti hal tersebut dengan cara melakukan langkah-langkah perbaikan sebagaimana berikut : 1) **Unsur waktu pelayanan**, telah ditindaklanjuti dengan : Petugas pelayanan telah mempublikasikan waktu pelayanannya sesuai ketentuan, Petugas pelayanan telah memaksimalkan percepatan pelayanan melalui berbagai aplikasi penunjang (seperti : PTSP+, eraterang, e- Court, e- Berpadu, dan lainnya), dan pimpinan telah melakukan pembinaan berkala untuk memperkaya kompetensi petugas dan mengoptimalkan pelayanan; 2. **Unsur Prosedur**, telah ditindaklanjuti dengan: penanaman proses pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, publikasi jenis pelayanan yang masif di media formal dan media sosial untuk mensosialisasikan kepada masyarakat dan membuat inovasi yang mempermudah masyarakat dalam mengetahui prosedur di Pengadilan Negeri Fakfak (contoh: Siaktif); 3. **Unsur biaya tarif**, telah ditindaklanjuti dengan: petugas PTSP telah diarahkan untuk wajib menyampaikan informasi mengenai biaya perkara kepada pencari keadilan, penyampaian biaya/tarif pelayanan melalui media formal dan media sosial dan pimpinan memastikan tidak adanya biaya tambahan diluar dari ketentuan surat keputusan tentang biaya perkara.

Oleh karena itu, diharapkan bobot penilaian pada indikator terendah di periode ini dapat ditingkatkan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, dan dapat berubah menjadi lebih baik.

Demikian tindak lanjut kami atas survei indeks kepuasan masyarakat yang berada pada tiga unsur terendah.

Top Management,



Dony Hardiyanto, S.H., M. Hum
NIP. 19770331 200212 1 004