

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI BANYUMAS (Triwulan I)

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



**PENGADILAN NEGERI BANYUMAS
KABUPATEN BANYUMAS, JAWA TENGAH
APRIL 2023**

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 Jumat, 14 April 2023

Tim Survei,



Aswin Priyatno, S.H.
NIP. 19711106 199203 1 003

Ketua Tim Survei,



Chairullah, S.H., M.H.
NIP. 19750903 200003 1 003

Ketua Pengadilan Negeri Banyumas,




Wahyuni Prasetyaningsih, S.H., M.H.
NIP. 19790806 200112 2 003

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, 14 April 2023

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 |
| | |
| 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 pengunjalayanan.

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 2023 |
| | | Pengolahan Data | 10-13 April 2023 |
| | | Penyusunan dan Pelaporan | 14 April 2023 |
| 2 | Triwulan II | Pengumpulan Data / Survei IKM | April s/d Juni 2023 |
| | | Pengolahan Data | 3 - 6 Juli 2023 |
| | | Penyusunan dan Pelaporan | 7- 8 Juli 2023 |
| 3 | Triwulan III | Pengumpulan Data / Survei IKM | Juli s/d September 2023 |
| | | Pengolahan Data | 1 - 6 Oktober 2023 |
| | | Penyusunan dan Pelaporan | 9 -10 Oktober 2023 |
| 4 | Triwulan IV | Pengumpulan Data / Survei IKM | Oktober s/d Desember 2023 |
| | | Pengolahan Data | 2 - 8 Januari 2024 |
| | | Penyusunan dan Pelaporan | 9 – 10 Januari 2024 |

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 I tahun 2023 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.

7. 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 | 17-25 | 43 | 41% |
| 2 | 26-30 | 33 | 31% |
| 3 | 31-45 | 27 | 25% |
| 4 | >45 | 3 | 3% |
| Jumlah | | 106 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 17-25 tahun (41 %).

B. Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|--------|---------------|-----------|------|
| 1 | Laki-laki | 39 | 37% |
| 2 | Perempuan | 67 | 63% |
| Jumlah | | 106 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan dan Laki-laki (63 %).

C. Pendidikan Terakhir

| No | Pendidikan | Frekuensi | % |
|--------|-------------|-----------|------|
| 1 | SD ke bawah | 0 | 0% |
| 2 | SLTP | 1 | 1% |
| 3 | SLTA | 43 | 41% |
| 4 | D1-D2-D3-D4 | 11 | 10% |
| 5 | S-1 | 50 | 47% |
| 6 | S-2 ke atas | 1 | 1% |
| Jumlah | | 106 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S-1 dan SLTA. Yaitu sebanyak 50 orang (47%) dan 43 orang (41 %).

D. Pekerjaan Utama

| No | Pekerjaan Utama | Frekuensi | % |
|--------|---------------------|-----------|------|
| 1 | PNS | 3 | 3% |
| 2 | TNI/Polri | 0 | 0% |
| 3 | Pegawai Swasta | 30 | 28% |
| 4 | Advokat | 0 | 0% |
| 5 | Guru | 0 | 0% |
| 6 | Wiraswasta | 0 | 0% |
| 7 | Petani / Nelayan | 0 | 0% |
| 8 | Pedagang | 0 | 0% |
| 9 | Pelajar / Mahasiswa | 0 | 0% |
| 10 | Wirausaha | 6 | 6% |
| 11 | IRT | 0 | 0% |
| 12 | Tenaga Kontrak | 4 | 4% |
| 13 | Lain-lain | 63 | 59% |
| Jumlah | | 106 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berprofesi Lain-lain yang tidak disebutkan secara spesifik, sebanyak 63 orang (59%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Data kuesioner yang telah terisi dengan lengkap sejumlah 106 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 **3,52** (skala 4) atau **87,97** (skala 100) yang artinya berada pada kategori “**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 | 3.509 | Baik | 6 |
| 2 | Prosedur | 3.528 | Baik | 4 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3.396 | Baik | 8 |
| 4 | Biaya/Tarif | 3.339 | Baik | 9 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.518 | Baik | 5 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.433 | Baik | 7 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.528 | Baik | 3 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3.528 | Baik | 2 |
| 9 | Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan | 3.886 | Sangat Baik | 1 |

A. Persyaratan

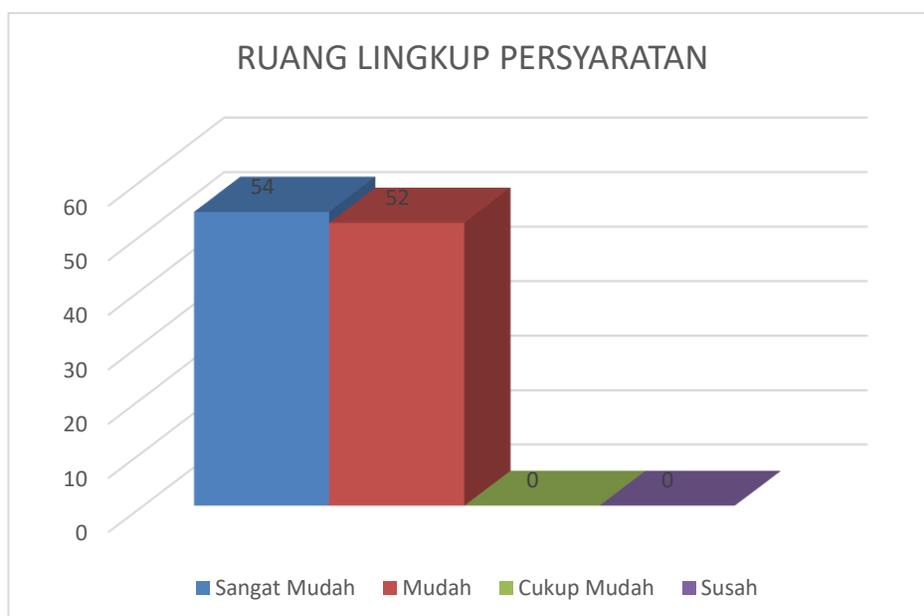
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,509 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori **Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori 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 | 54 | 51% |
| 2. | Mudah | 3 | 52 | 49% |
| 3. | Cukup Mudah | 2 | 0 | 0% |
| 4. | Susah | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 106 | 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

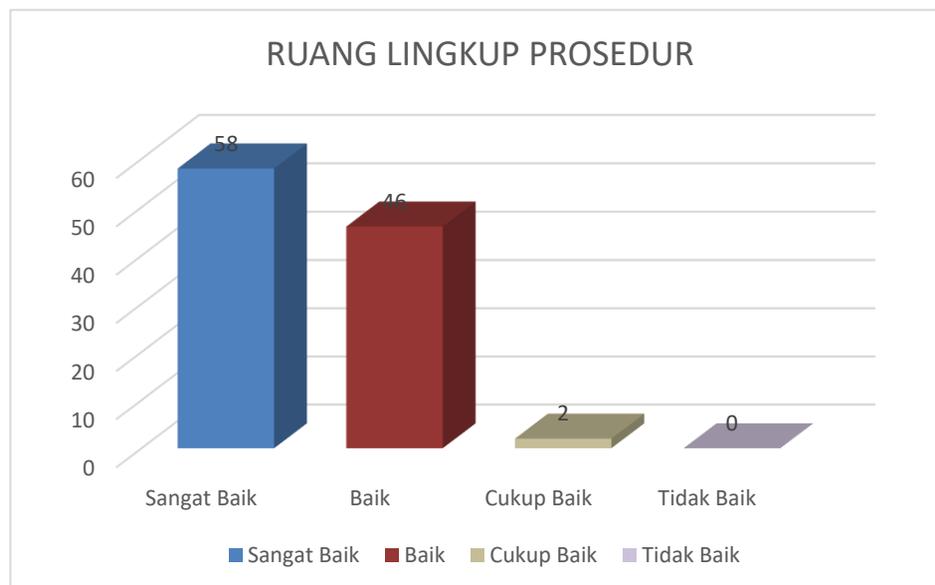
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,528 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori **Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori 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 | 58 | 55% |
| 2. | Baik | 3 | 46 | 43% |
| 3. | Cukup Baik | 2 | 2 | 2% |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 106 | 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

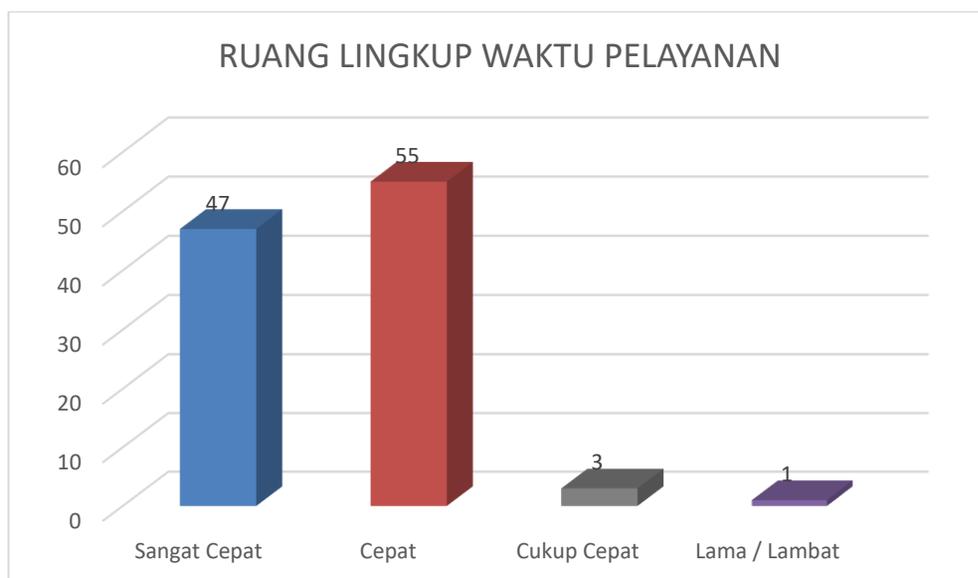
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,396 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori **Baik** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori 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 | 47 | 44% |
| 2. | Cepat | 3 | 55 | 52% |
| 3. | Cukup Cepat | 2 | 3 | 3% |
| 4. | Lama / Lambat | 1 | 1 | 1% |
| Jumlah | | | 106 | 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

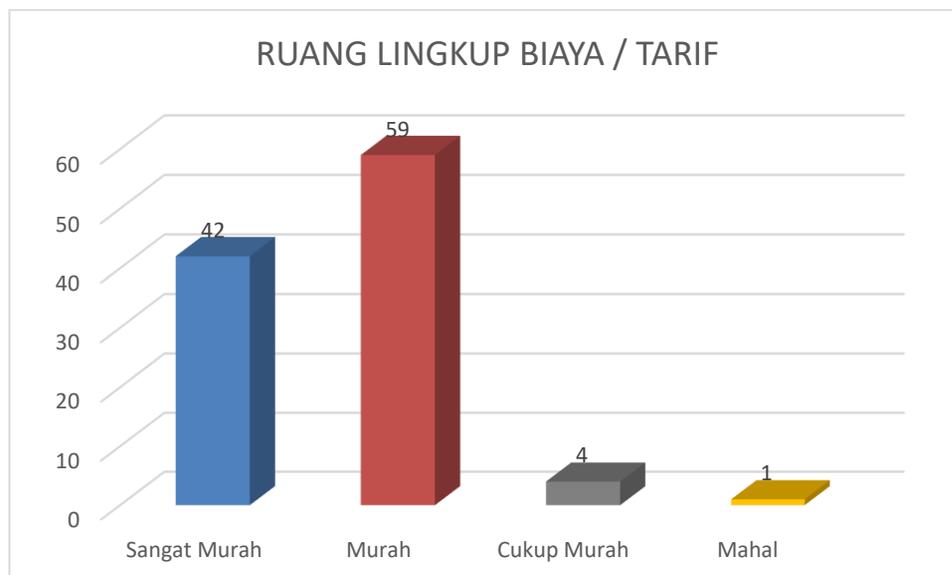
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,339 berada pada 3,06 s/d 3,53 kategori **Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori 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 | 42 | 40% |
| 2. | Murah | 3 | 59 | 56% |
| 3. | Cukup Murah | 2 | 4 | 4% |
| 4. | Mahal | 1 | 1 | 1% |
| Jumlah | | | 106 | 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

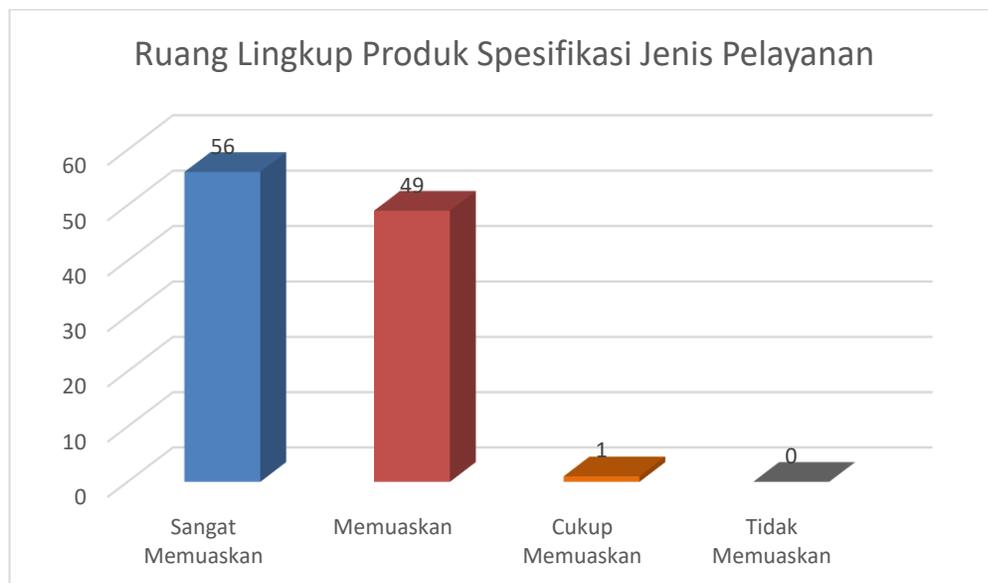
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,518 berada pada interval skor 3,06 s/d 3.53 kategori **Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori 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 | 56 | 53% |
| 2. | Memuaskan | 3 | 49 | 46% |
| 3. | Cukup Memuaskan | 2 | 1 | 1% |
| 4. | Tidak Memuaskan | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 106 | 100% |

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



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

F. Kompetensi Pelaksana

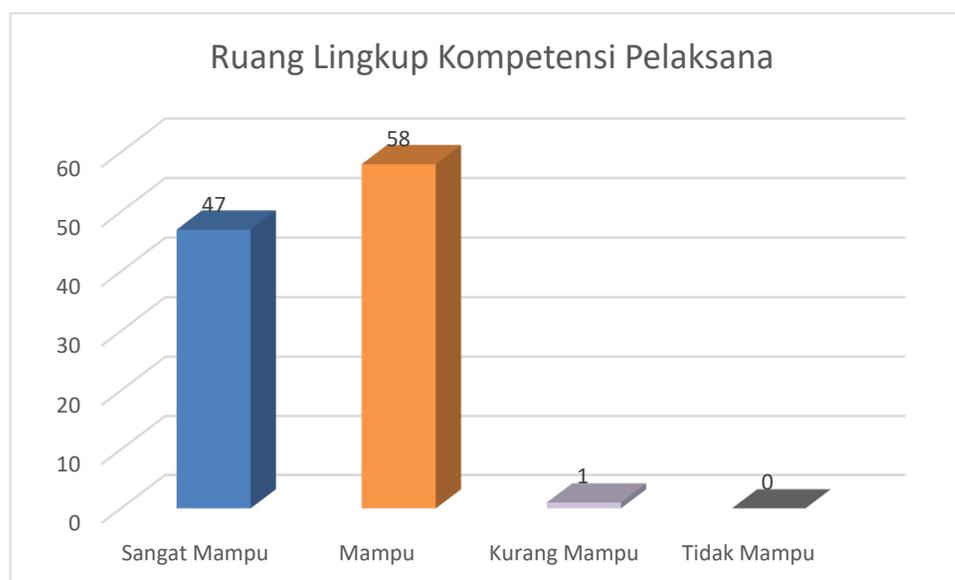
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,433 berada pada interval skor 3,06 – 3,53 kategori **Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori 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 | 47 | 44% |
| 2. | Mampu | 3 | 58 | 55% |
| 3. | Kurang Mampu | 2 | 1 | 1% |
| 4. | Tidak Mampu | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 106 | 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

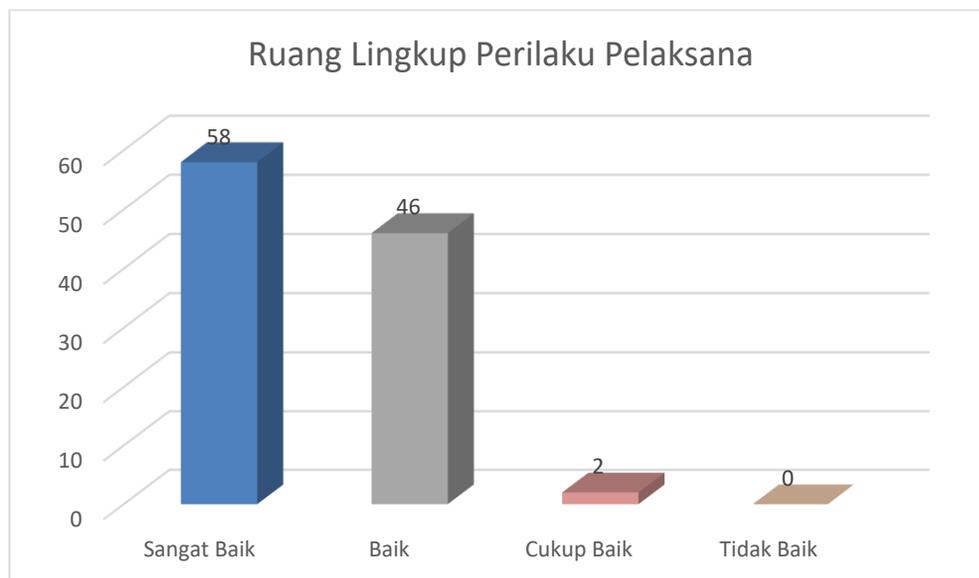
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,528 berada pada interval skor 3,06 – 5,53 kategori **Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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 | 58 | 55% |
| 2. | Mampu | 3 | 46 | 43% |
| 3. | Kurang Mampu | 2 | 2 | 2% |
| 4. | Tidak Mampu | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 106 | 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

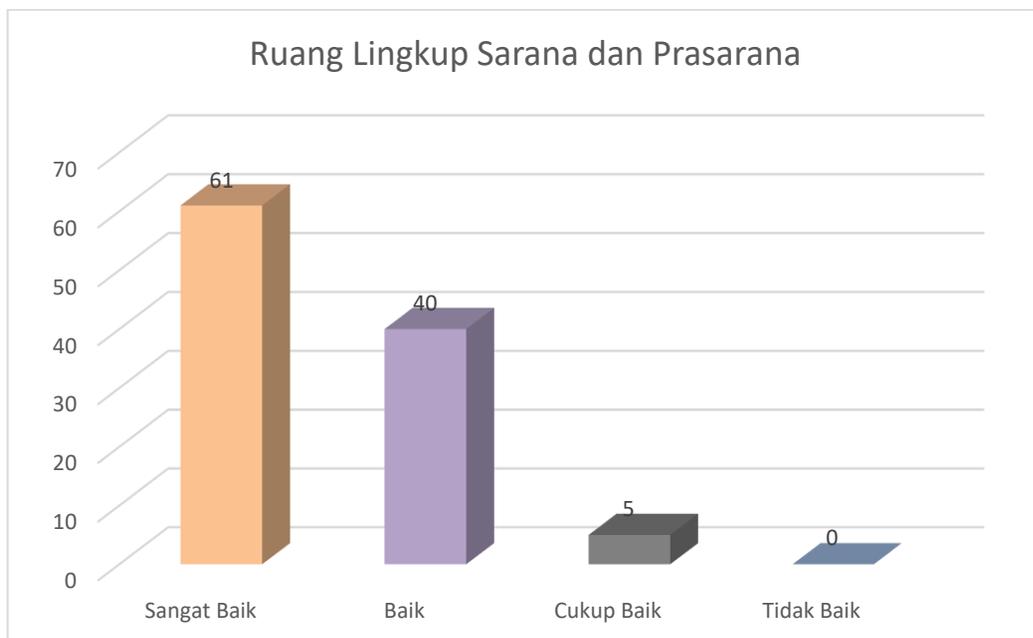
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,528 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori **Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori 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 | 61 | 58% |
| 2. | Baik | 3 | 40 | 38% |
| 3. | Cukup Baik | 2 | 5 | 5% |
| 4. | Kurang Baik | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 106 | 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

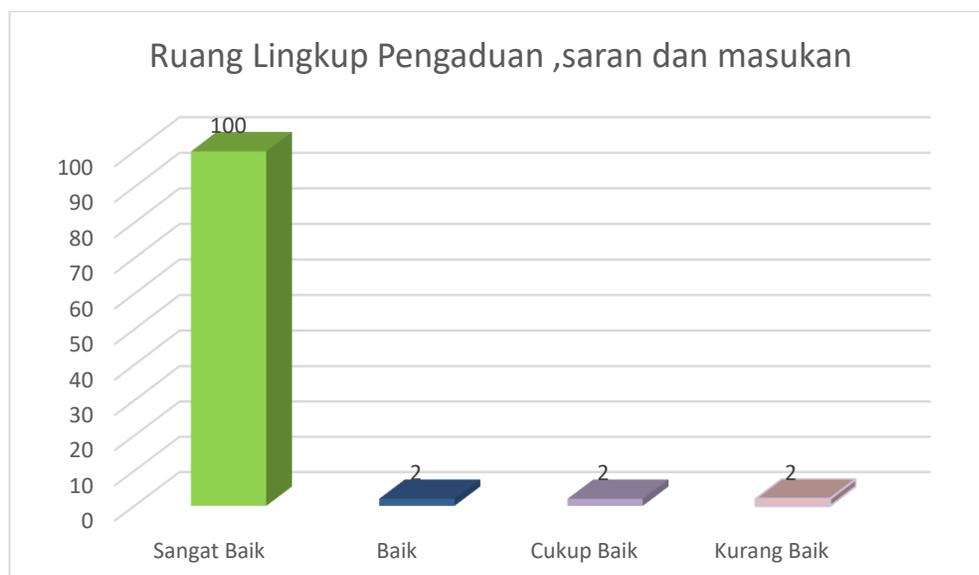
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3.886 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 | 100 | 94% |
| 2. | Baik | 3 | 2 | 2% |
| 3. | Cukup Baik | 2 | 2 | 2% |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 2 | 2% |
| Jumlah | | | 106 | 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 **3,52** (skala 4) atau **87,97** (skala 100) berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 76,61 s/d 88,30). Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas berada pada kategori Baik.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri berada pada kategori Baik
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori Baik.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori Baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori Baik.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori Baik
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori Baik
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori 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 lingkungannya, 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 **Tarif Biaya**. Meskipun ruang lingkup penilaian tersebut pada survei ini masih berada pada kategori **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, 14 April 2023
Ketua Pengadilan Negeri Banyumas

Wahyuni Prasetyaningsih, S.H.,M.H.
NIP. 19790806 200112 2 003

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

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

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

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK LOGIN

[Beranda](#)
[Statistik](#)
[Kartu Kiri](#)

Dashboard Responden Beranda Dashboard Responden Data



si SUPER
PENGADILAN NEGERI BANYUMAS

Survey Persepsi Anti Korupsi

SPAK

[Klik Di sini](#)

Survey Kepuasan Masyarakat

SKM

[Klik Di sini](#)

Survey Harian

SH

[Klik Di sini](#)

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survei bagi pengguna layanan / pencari bantuan yang mengacu pada peraturan KEMRIPAN RI Nomor 14 Tahun 2017

1 Data Responden
Waktu: 00:00:00

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Jenis Form Kuesioner SKM

4 Kezon & pesan
Menunggu Kezon dan pesan Anda

Data Responden SKM

Nama

Umur / Jenis Kelamin *

Minimal 18 Tahun

Nomor HP *

0811110222

Domisili *

Pendidikan *

Pekerjaan *

[Kembali](#) [Melanjutkan](#)

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survei bagi pengguna layanan / pencari bantuan yang mengacu pada peraturan KEMRIPAN RI Nomor 14 Tahun 2017

1 Data Responden
Waktu: 00:00:00

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Jenis Form Kuesioner SKM

4 Kezon & pesan
Menunggu Kezon dan pesan Anda

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan *

Pernah Mereska Layanan Ini Sebelumnya? *

[Kembali](#) [Melanjutkan](#)

1 Data Responden
Nama serta detil resp...

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Isian form kuesioner 100%

4 Kesan & pesan
Mohon isi kesan dan p...

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyusunan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanan pada Pengadilan ?

Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

2. Bagaimana pendapat 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 tidak korupsi? BAKRIBAKTI ?

Tidak Sejujra
 Kurang Sejujra
 Sejujra
 Sangat Sejujra

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang ditetapkan 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 luman pengopan pengguna pelayanan ?

Tidak ada
 Ada tetapi tidak dapat diakses
 Kurang maksimal
 Bertfungsi dan dikelola dengan baik

Kembali
Selanjutnya

1 Data Responden
Nama serta detil resp...

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Isian form kuesioner 5...

4 Kesan & pesan
Mohon isi kesan dan p...

Mohon untuk mengisi kesan dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami disini...

Terima kasih karena telah mengisi form survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Banyumas.
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

PERHITUNGAN NILAI HASIL SURVEY

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pengadilan Negeri Banyumas
SISPER Operator

Menu

- Beranda
- Status
- Formulir Klapa Momen
- SFAR
- SVM**
 - Reguler Responden
 - Kerus & Pasca Responden
 - Perhitungannya
 - Reguler Tertak Larif
- Survey Harian

INDIKES & DETIL RESPONDEN

Preview Statistik

| Indeks | Data Umum Responden | Data Demografi Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | Nilai Per Unsor | | | | | Keterangan |
|--------------------|---------------------|--------------------------|---------------------|--------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| Jumlah | 203 | 203 | 196 | 204 | 207 | 207 | 205 | 207 | 217 | |
| NRR Per RL | 3.625 | 3.625 | 3.500 | 3.643 | 3.696 | 3.696 | 3.732 | 3.656 | 3.875 | 33.089 |
| NRR Tertimbang | 0.403 | 0.403 | 0.389 | 0.405 | 0.411 | 0.411 | 0.415 | 0.411 | 0.431 | 3.677 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 91.91 |

EMULSI NILAI UNSUR

3 Unsor Terendah 3 Unsor Tertinggi

| No. | Unsur | Nilai |
|-----|--|-------|
| 1 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecukupan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? | 196 |
| 2 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? | 203 |
| 3 | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? | 203 |

EMULSI NILAI UNSUR

3 Unsor Terendah 3 Unsor Tertinggi

| No. | Unsur | Nilai |
|-----|--|-------|
| 1 | Bagaimana pendapat Saudara tentang lumen pengadilan pengguna pelayanan ? | 217 |
| 2 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ? | 209 |
| 3 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ? | 207 |

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 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 41 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 44 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 61 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 75 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 76 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 86 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 88 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 95 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------------|
| 96 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 99 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 105 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Jumlah | 372 | 374 | 360 | 354 | 373 | 364 | 374 | 374 | 412 |
| NRR per RL | 3,509 | 3,528 | 3,3962 | 3,3396 | 3,5188 | 3,4339 | 3,5283 | 3,5283 | 3,8867 |
| NRR Tertimbang | 0,390 | 0,392 | 0,377 | 0,371 | 0,391 | 0,382 | 0,392 | 0,392 | 0,432 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | 3,52 87,97 |

Keterangan :

- RL : Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per RL : Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang : NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 87,97

Kategori: BAIK

Mutu Pelayanan :

| | | |
|------------------------|------------------|---------------|
| A (Sangat Baik) | : 88,31 - 100,00 | : 3,53 - 4,00 |
| B (Baik) | : 76,61 - 88,30 | : 3,06 - 3,53 |
| C (Kurang Baik) | : 65,00 - 76,60 | : 2,60 – 3,06 |
| D (Tidak Baik) | : 25,00 – 64,99 | : 1,00 – 2,59 |

Tabel**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Indeks Kepuasan Masyarakat:

**3,52 /
87,97**

Kategori: BAIK

| Nomor | Ruang Lingkup | Nilai | Kategori | Peringkat |
|-------|---|-------|-------------|-----------|
| 1 | Persyaratan | 3.625 | Sangat Baik | 6 |
| 2 | Prosedur | 3.625 | Sangat Baik | 4 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3.5 | Baik | 8 |
| 4 | Biaya/Tarif | 3.642 | Sangat Baik | 9 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.696 | Sangat Baik | 5 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.696 | Sangat Baik | 7 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.732 | Sangat Baik | 3 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3.696 | Sangat Baik | 2 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.875 | Sangat Baik | 1 |

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 Januari 2023 sampai 31 Maret 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,52 / 87,97%

| | | |
|---------------|---------------------------|--------------------|
| Jumlah | 106 RESPONDEN | |
| Jenis Kelamin | LAKI-LAKI : 39 | PEREMPUAN : 67 |
| Pendidikan | Tidak / Belum Sekolah : 0 | Diploma 2 : 1 |
| | SD : 0 | Diploma 3 : 9 |
| | SMP : 1 | S1 : 50 |
| | SMU : 43 | S2 : 1 |
| | Diploma 1 : 1 | S3 : 0 |
| Pekerjaan | PNS : 3 | SWASTA : 30 |
| | TNI : 0 | WIRUSAHA : 7 |
| | POLRI : 0 | TENAGA KONTRAK : 3 |
| | LAINNYA : 63 | |

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- | | |
|---|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ? | 3,340 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? | 3,396 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? | 3,434 |

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

DATA REGISTER TINDAK LANJUT BELUM DIISI

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.

5 April 2023
Ketua Pengadilan Negeri

SARAN DAN PENDAPAT

1. Tingkatkan pelayanan Dan terimakasih Sudan dilayani dengan sangat baik.
2. Petugas pelayanan ramah Dan detail dalam menjelaskan.
3. Until akses server web ditingkatkan lagi.
4. Tingkatkan terus pelayanan dengan baik dan ramah
5. Petugas sangat informatif, pelayanan cepat, persyaratan mudah.
6. Layanan Bagus sudah mengujakan sistem teknologi internet.