

LAPORAN

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

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



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

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI BANYUMAS****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**Disahkan di Banyumas
Pada Hari Senin, 10 Juli 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, 10 Juli 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 II tahun 2023 di Pengadilan Negeri Banyumas seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori A atau kriteria Kinerja Sangat Baik atau bila dikonversikan dengan angka yaitu $> 88,30$

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	15	20%
2	26-30	8	11%
3	31-45	26	35%
4	>45	26	35%
Jumlah		75	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-45 dan >45 tahun (35 %).

B. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	48	64%
2	Perempuan	27	36%
Jumlah		75	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan dan Laki-laki (64 %).

C. Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD ke bawah	0	0%
2	SLTP	0	0%
3	SLTA	37	49%
4	D1-D2-D3-D4	5	7%
5	S-1	31	41%
6	S-2 ke atas	2	3%
Jumlah		75	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S-1 dan SLTA. Yaitu sebanyak 31 orang (41%) dan 37 orang (49 %).

D. Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	3	4%
2	TNI/Polri	1	1%
3	Pegawai Swasta	17	23%
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	19	25%
11	IRT	0	0%
12	Tenaga Kontrak	0	0%
13	Lain-lain	35	47%
Jumlah		75	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berprofesi Lain-lain yang tidak disebutkan secara spesifik, sebanyak 35 orang (47%).

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 **3,95** (skala 4) atau **98,78** (skala 100) yang artinya berada pada kategori “**SANGAT BAIK**”.

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

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

No	Unsur Pelayanan	NRR	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.973	Sangat Baik	2
2	Prosedur	3.960	Sangat Baik	3
3	Waktu Pelayanan	3.920	Sangat Baik	9
4	Biaya/Tarif	3.986	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.946	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3.933	Sangat Baik	7
7	Perilaku Pelaksana	3.920	Sangat Baik	8
8	Sarana dan Prasarana	3.960	Sangat Baik	5
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.960	Sangat Baik	4

A. Persyaratan

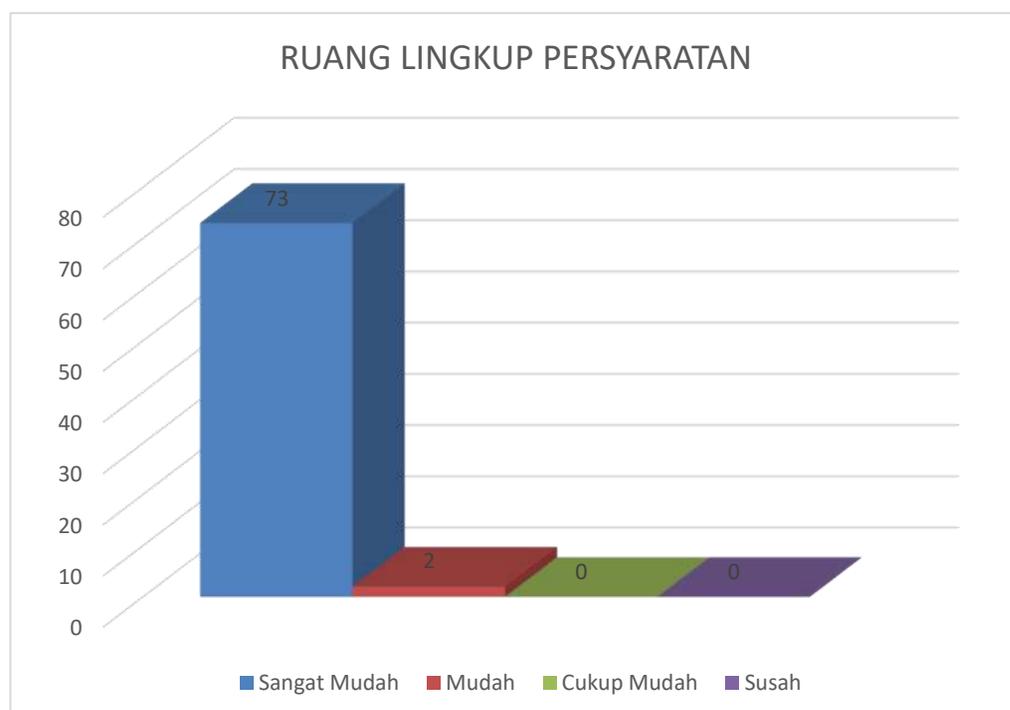
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,973 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	73	97%
2.	Mudah	3	2	3%
3.	Cukup Mudah	2	0	0%
4.	Susah	1	0	0%
Jumlah			75	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

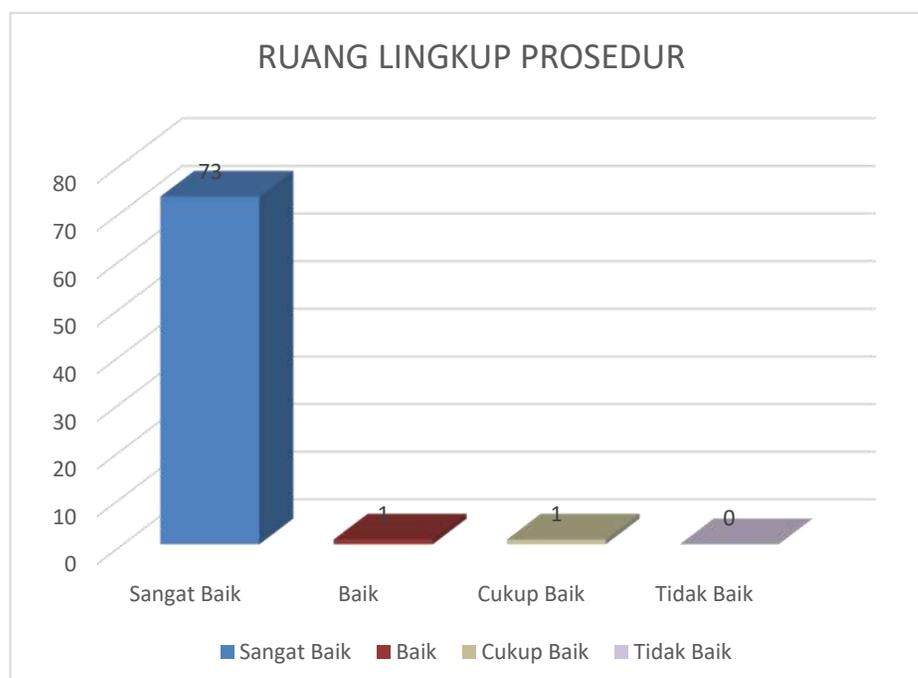
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,960 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	73	97%
2.	Baik	3	1	1%
3.	Cukup Baik	2	1	1%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			75	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

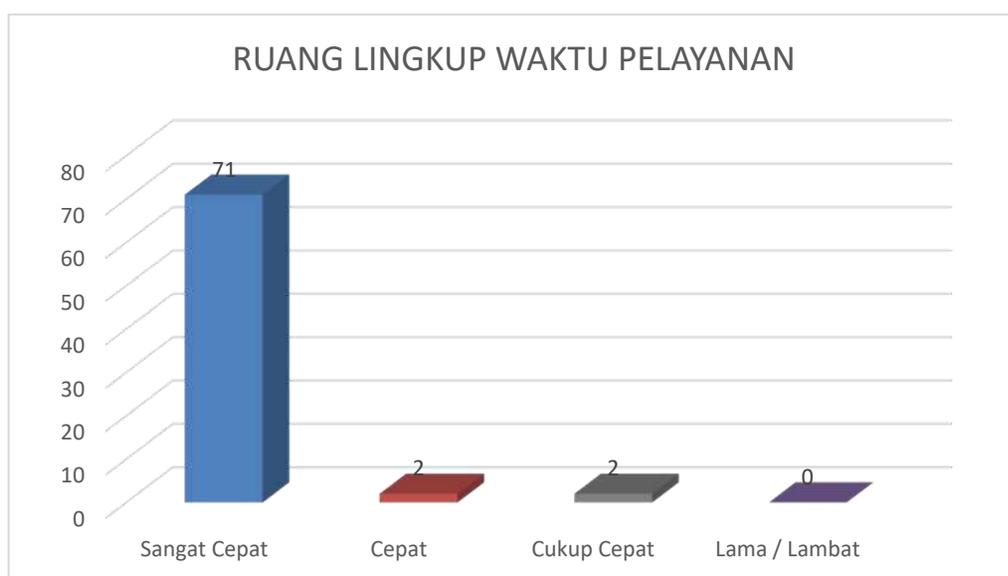
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,920 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori **Sangat Baik** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori 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	71	95%
2.	Cepat	3	2	3%
3.	Cukup Cepat	2	2	3%
4.	Lama / Lambat	1	0	0%
Jumlah			175	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

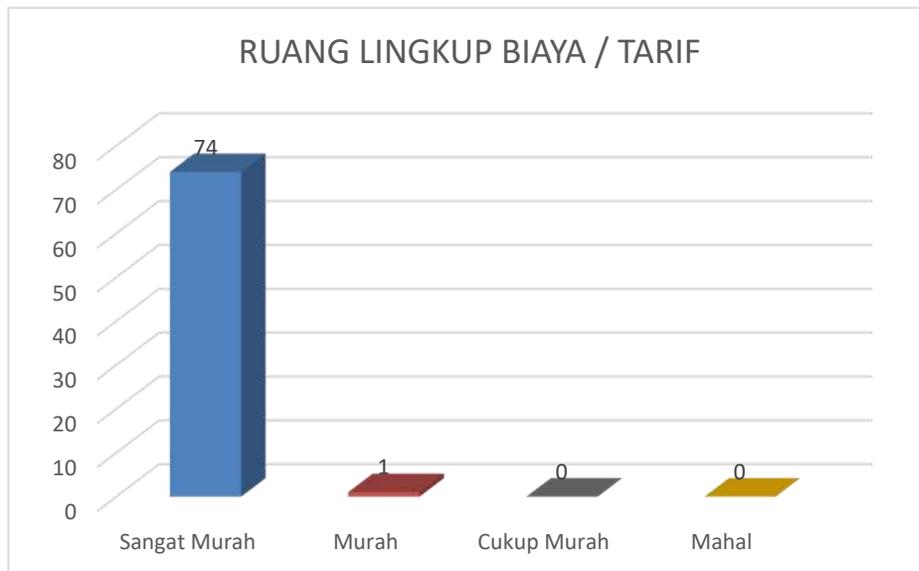
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,986 berada pada 3,5324 - 4,00 kategori **Sangat 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	74	99%
2.	Murah	3	1	1%
3.	Cukup Murah	2	0	0%
4.	Mahal	1	0	0%
Jumlah			75	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

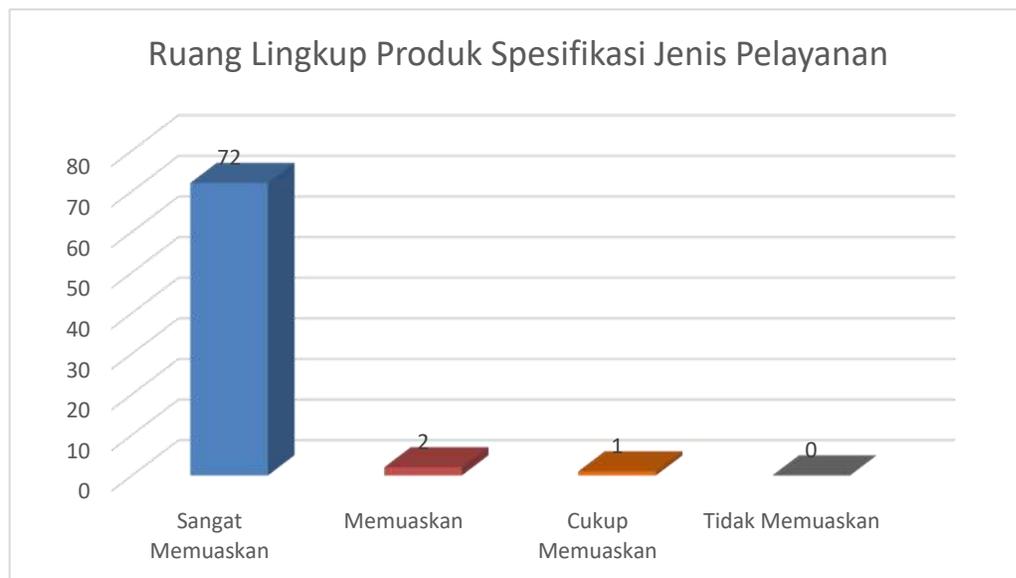
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,946 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori **Sangat 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	72	96%
2.	Memuaskan	3	2	3%
3.	Cukup Memuaskan	2	1	1%
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0%
Jumlah			75	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

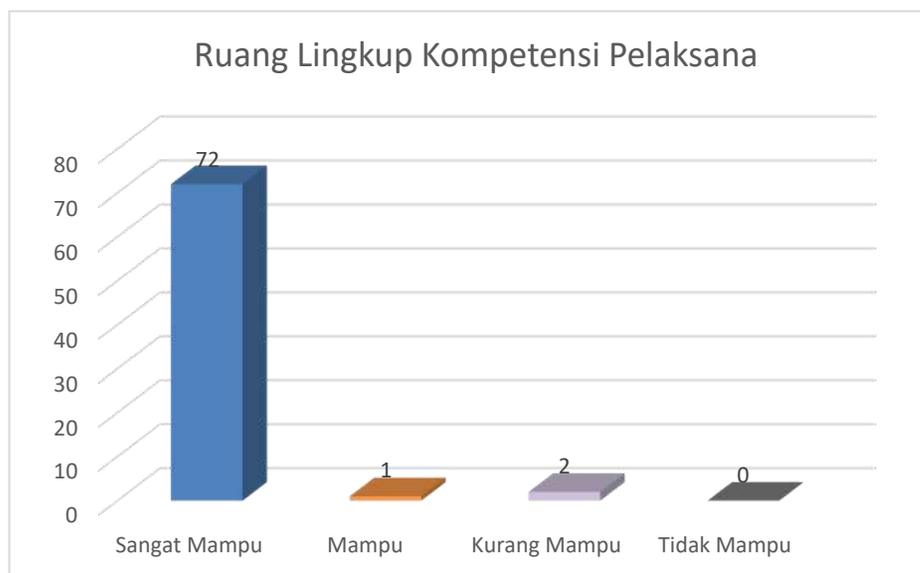
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,933 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori 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	72	96%
2.	Mampu	3	1	1%
3.	Kurang Mampu	2	2	3%
4.	Tidak Mampu	1	0	0%
Jumlah			75	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

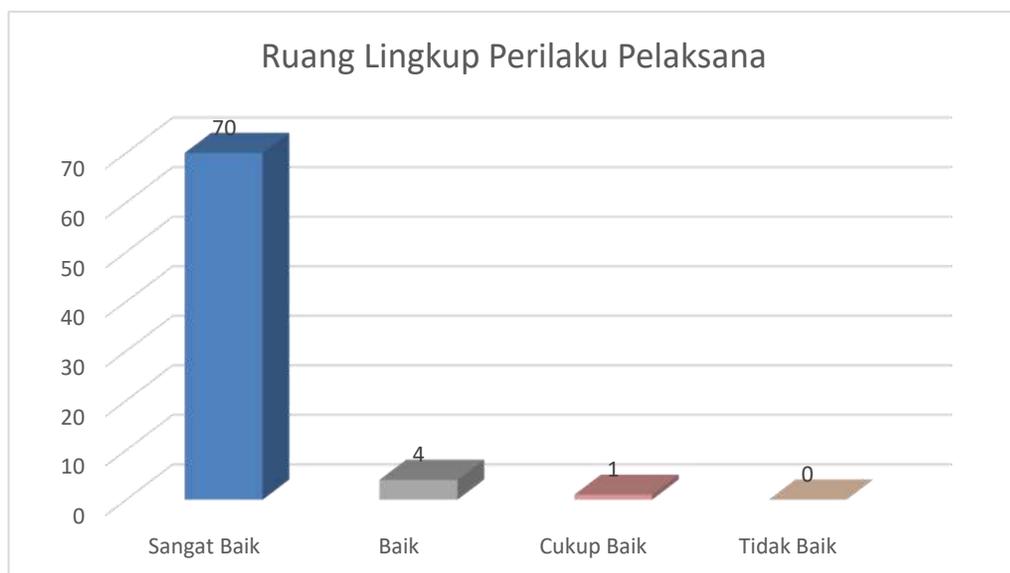
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,920 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori 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	70	93%
2.	Mampu	3	4	5%
3.	Kurang Mampu	2	1	1%
4.	Tidak Mampu	1	0	0%
Jumlah			75	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

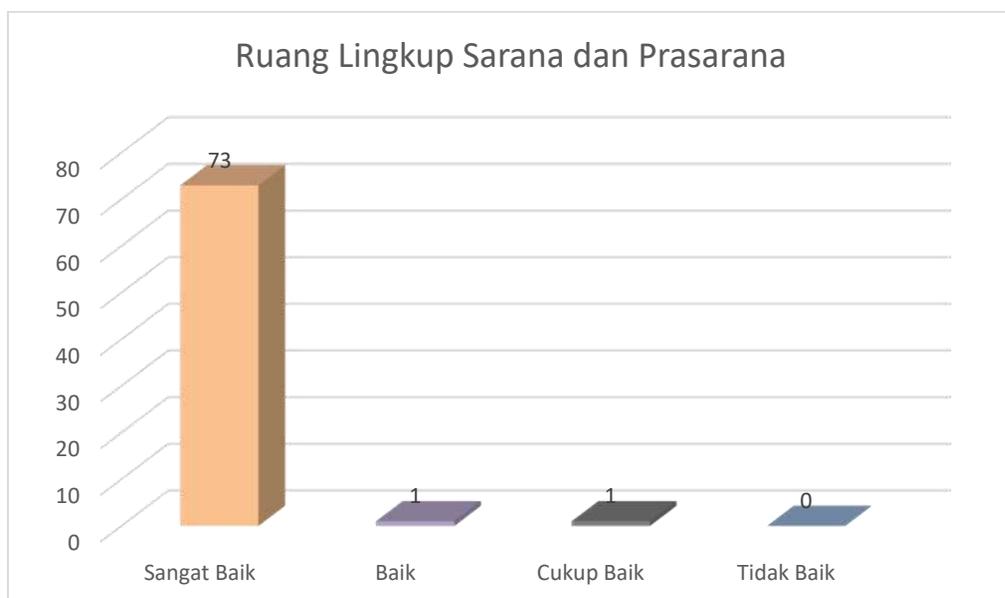
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,960 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori **Sangat 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	73	97%
2.	Baik	3	1	1%
3.	Cukup Baik	2	1	1%
4.	Kurang Baik	1	0	0%
Jumlah			75	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

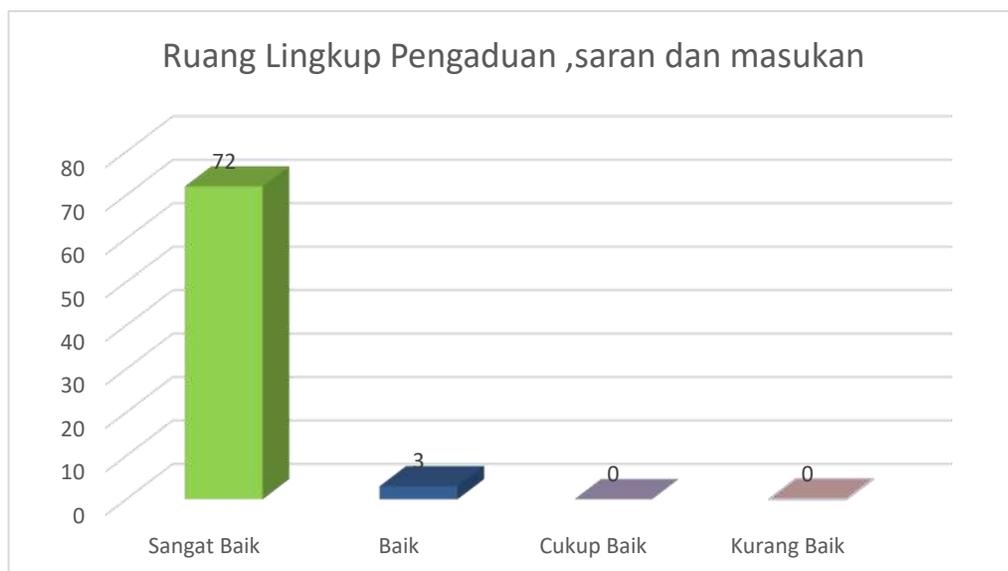
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3.960 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	72	96%
2.	Baik	3	3	4%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			75	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 **3,95** (skala 4) atau **98,78** (skala 100) berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 s/d 100). Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Banyumas, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**Biaya/Tarif**".

B. Rekomendasi dari Responden

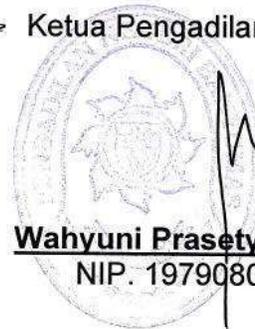
Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Banyumas, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Waktu Pelayanan**. Meskipun ruang lingkup penilaian tersebut pada survei ini masih berada pada kategori **Sangat Baik** namun berada pada kategori terbawah.

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

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, 10 Juli 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.

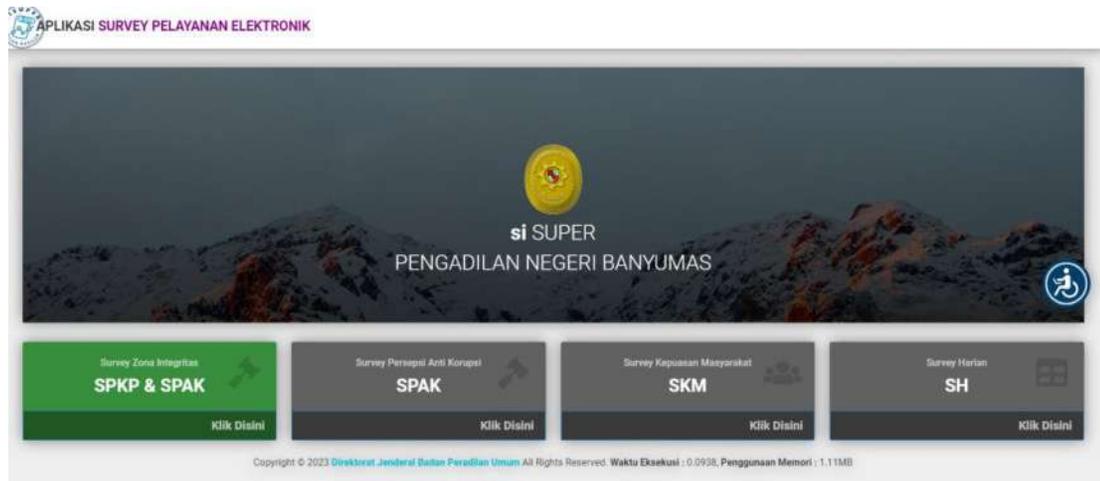
Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Nomor: 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER)Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Dan Peradilan Di Bawahnya.

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



Form Kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengatur pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

Data Responden SKM

Nama

Umur / Jenis Kelamin *

Minim 18 Tahun

Nomor HP *

Domisili *

Pendidikan *

Pekerjaan *

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

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan *

Pernah Menikmati Layanan ini Sebelumnya? *

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

Data Responden
 Layanan
 Form Kuesioner
 Kesan & pesan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan 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 membilkan pelayanan ?

Tidak Cepat
 Kurang Cepat
 Cepat
 Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNJUT BAYAR/GRATIS ?

Tidak Setuju
 Kurang Setuju
 Setuju
 Sangat Setuju

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari 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 keamanan gedung/pengguna pelayanan ?

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

Kembali Selanjutnya

Data Responden
 Layanan
 Form Kuesioner
 Kesan & pesan

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

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur					
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	298	297	294	299	296	295	294	297	297	
NRR Per RL	3,973	3,960	3,920	3,987	3,947	3,933	3,920	3,960	3,960	35,560
NRR Tertimbang	0,441	0,440	0,436	0,443	0,439	0,437	0,436	0,440	0,440	3,951
IKM Unit Pelayanan										98,78

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam membenarkan pelayanan ?	294
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	294
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	295

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	299
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	298
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	297

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

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

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

72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	298	297	294	299	296	295	294	297	297
NRR per RL	3,973	3,96	3,92	3,986	3,946	3,933	3,92	3,96	3,96
NRR Tertimbang	0,441	0,440	0,436	0,443	0,439	0,437	0,436	0,440	0,440
IKM Unit Pelayanan									3,95 98,78

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 : 98,78

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:

**3,95/
98,78**

**Kategori:
SANGAT BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.973	Sangat Baik	2
2	Prosedur	3.960	Sangat Baik	3
3	Waktu Pelayanan	3.920	Baik	9
4	Biaya/Tarif	3.986	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.946	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3.933	Sangat Baik	7
7	Perilaku Pelaksana	3.920	Sangat Baik	8
8	Sarana dan Prasarana	3.960	Sangat Baik	5
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.960	Sangat Baik	4

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 April 2023 sampai 30 Juni 2023

SURVEY KEPUASAN
 MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,95 / 98,78%

Jumlah	75 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 48	PEREMPUAN : 27
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	Diploma 2 : 0
	SD : 0	Diploma 3 : 5
	SMP : 0	S1 : 31
	SMU : 37	S2 : 1
	Diploma 1 : 0	S3 : 1
Pekerjaan	PNS : 3	SWASTA : 17
	TNI : 1	WIRUSAHA : 19
	POLRI : 0	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 35	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? 3,920
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ? 3,920
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? 3,933

SARAN DAN PENDAPAT

1. Pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas sudah sangat baik
2. Tingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
3. Pelayanan sangat baik.
4. Sangat memuaskan
5. Pelayanan ramah cepat
6. Sudah cukup baik



PENGADILAN NEGERI BANYUMAS KELAS II

Jalan Pramuka No. 9 Banyumas 53192 - JawaTengah

Telp./Fax. (0281) 796016 / 796015

Website : www.pn-banyumas.go.id

Email : pn_banyumas@yahoo.co.id

MONITORING DAN EVALUASI SERTA TINDAK LANJUT HASIL PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DAN SURVEI INDEKS PERILAKU ANTI KORUPSI PADA PENGADILAN NEGERI BANYUMAS KELAS II PERIODE BULAN APRIL 2023 – JUNI 2023

Bahwa berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan survei Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) yang telah diselenggarakan oleh Tim Survey survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan survei Indeks Perilaku Anti Korupsi pada Pengadilan Negeri Banyumas Kelas II yang dilaksanakan sejak bulan April 2023 sampai dengan bulan Juni 2023 dengan hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,95 berada pada kategori "SANGAT BAIK" dan nilai Indeks Perilaku Anti Korupsi sebesar 3,93 berada pada kategori "BERSIH DARI KORUPSI" (pada interval 3.26-4,00).

Bahwa berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diperoleh 3 (tiga) nilai terendah yaitu:

1. 3,920 untuk unsur Waktu Pelayanan
2. 3,920 untuk unsur Perilaku Pelaksana
3. 3,933 untuk unsur Kompetensi Pelaksana

Sedangkan untuk Survei Perilaku Anti Korupsi diperoleh 3 (tiga) nilai terendah yaitu:

1. 3,753 Indikator Hadiah
2. 3,870 untuk Indikator Transaksi Rahasia
3. 3,678 untuk Indikator Menjual Pengaruh

Bahwa selanjutnya berdasarkan analisa dari 3 (tiga) unsur terendah IKM dan 3 (tiga) unsur terendah IPAK, maka pada Hari: Senin tanggal 10 Juli 2023 telah diadakan rapat analisa dan tindak lanjut dengan hasil sebagai berikut:

1. Untuk unsur Waktu Pelayanan, diperoleh nilai yang cukup rendah dikarenakan kurang tepatnya jam layanan dengan ketepatan petugas PTSP yang *standby* di meja layanan PTSP. Hal ini dikarenakan terbatasnya petugas PTSP.
2. Untuk unsur Perilaku Pelaksana, diperoleh nilai yang cukup rendah dikarenakan masih terdapat penyampaian informasi yang kurang berkenan menurut pengguna layanan.
3. Untuk unsur Kompetensi Pelaksana, telah dilakukan briefing setiap minggu dan kepada petugas PTSP telah diberikan pengarahan oleh Ketua Tim Survei untuk memberikan pelayanan yang maksimal.

4. Untuk meningkatkan pelayanan mengenai indikator hadiah, pada PTSP Pengadilan Negeri Banyumas sebaiknya terpasang pengumuman bahwa pengadilan Negeri Banyumas tidak menerima Gratifikasi dalam bentuk apapun
5. Untuk unsur Transaksi Rahasia, maka kepada petugas PTSP hanya dapat memberikan layanan sesuai tupoksi masing-masing dan tidak melayani hal-hal lain diluar pelayanan PTSP.
6. Untuk unsur Menjual Pengaruh, petugas PTSP tidak boleh menjanjikan hal-hal terkait proses penyelesaian perkara yang bersifat rahasia.

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

1. Dalam briefing PTSP selalu diingatkan agar pada PTSP selalu ada petugas yang *Standby* dari masing-masing bidang layanan. Apabila salah satu petugas berhalangan atau ada pekerjaan lain, agar berkoordinasi dengan Panmud/Kasubbag
2. Dalam briefing PTSP selalu diingatkan agar pada petugas PTSP untuk meberikan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) sebelum melayani.
3. Diperlukan peningkatan kualitas layanan petugas PTSP dengan perencanaan diklat maupun sosialisasi pemberian layanan yang lebih baik.
4. Diperlukan banner anti gratifikasi dan video informasi gratifikasi pada ruangan PTSSP.
5. Memberikan tanda bukti dalam setiap pembayaran biaya PNBPN sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Menyediakan informasi tentang jenis layanan yang dapat dilayani oleh petugas PTSP

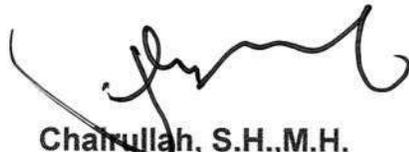
Bahwa berdasarkan dari hasil analisa dan tindaklanjut dari 3(tiga) unsur terendah IKM dan unsur terendah IPAK, dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa seluruh elemen Pelaksana Pelayanan pada Pengadilan Negeri Banyumas Kelas II berkomitmen meningkatkan pelayanan Prima kepada Pengguna Pengadilan Negeri Banyumas Kelas II untuk IKM baik menyangkut mengenai Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif maupun Persyaratan, maupun indikator lainnya, begitu juga IPAK baik menyangkut Indikator Transaksi Biaya, Biaya Tambahan dan Transparansi Biaya serta unsur unsur lainnya serta seluruh kegiatan teknis lainnya yang terkait dengan pelaksanaan Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Banyumas Kelas II.

2. Bahwa apabila terdapat ketidaksesuaian Pelayanan baik menyangkut mengenai unsur-unsur yang ada dalam Indeks Kepuasan Masyarakat dan dalam Indeks Perilaku Korupsi dan kegiatan teknis lainnya maka seluruh elemen Pelaksana Pelayanan akan melakukan perbaikan layanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Banyumas, 10 Juli 2023

Ketua Tim Survei,



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

Tim Survei,



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

Ketua Pengadilan Negeri Banyumas,



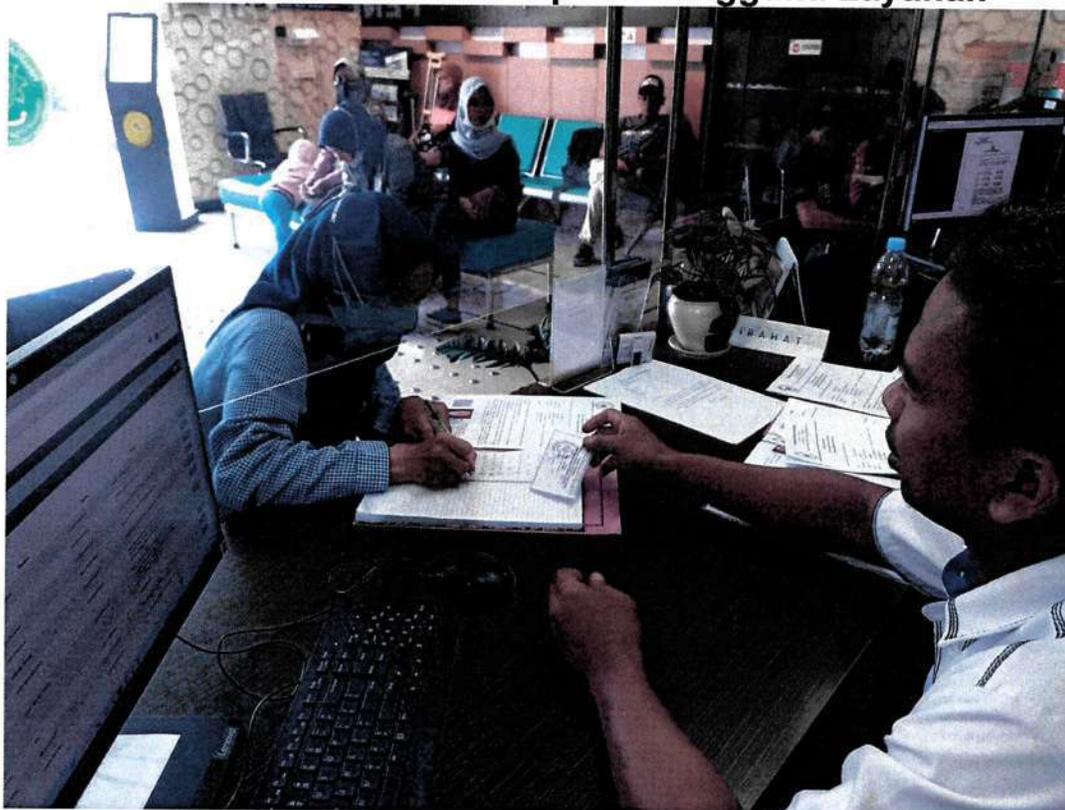
Wahyuni Prasetyaningsih, S.H., M.H.
NIP. 19790806 200112 2 003

LAMPIRAN BUKTI TINDAK LANJUT

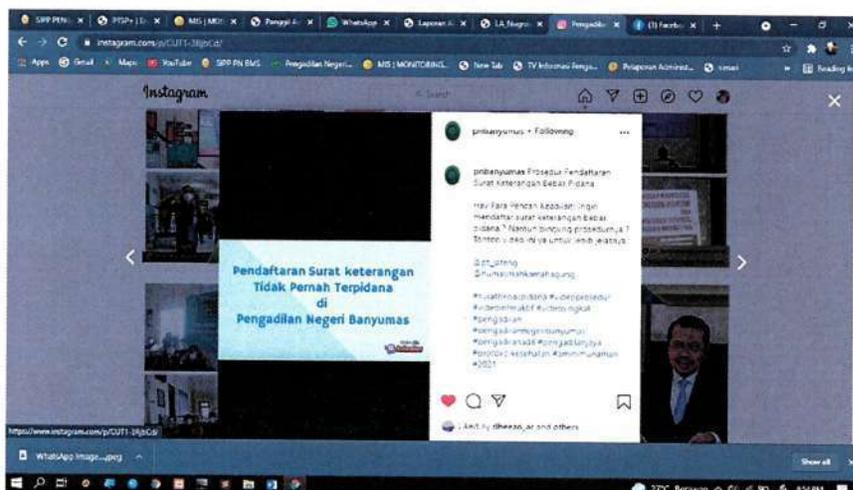
Dilakukan Briefing PTSP
Guna Meningkatkan Koordinasi dan Kinerja Petugas PTSP



Memberikan Informasi Kepada Pengguna Layanan



Menginformasikan Prosedur dan Persyaratan pada Media Sosial serta Website



e-Brosur



Memberikan Tanda Bukti Pembayaran Biaya PNBP



Disediakan Informasi Biaya Layanan

No. Urut	Nama Divisi/Unit/Kelembagaan	Radius	Biaya pemanggilan/pembayaran
JL. TAMBAK			
141	Camar Klati	III	Rp. 130.000,-
142	Camar Lar	III	Rp. 130.000,-
143	Banjir	III*	Rp. 170.000,-
144	Cabangari	III*	Rp. 170.000,-
145	Karangwong	III	Rp. 130.000,-
146	Parondaji	III	Rp. 130.000,-
147	Karangrejo	III	Rp. 130.000,-
148	Prambanan	III	Rp. 130.000,-
149	Kaditayan	III	Rp. 130.000,-
150	Pesantren	III	Rp. 130.000,-
151	Panghapan	III	Rp. 130.000,-
152	Watasung	III*	Rp. 170.000,-

PELAYANAN BAGIAN PERDATA

JENIS LAYANAN

1. Pengajuan Upaya Hukum (Bandung, Kasasi dan PK)
2. Permohonan Eksekusi
3. Permohonan Konsinyasi
4. Penerimaan Memori (Kontra Memori Bandung Memori/Kontra Memori Kasasi dan Alasan PK)
5. Pengembalian Sisa Panjar Biaya Perkara
6. Pengambilan Turunan Putusan
7. Permohonan Pencabutan Gugatan, Bandung, Kasasi, PK, Eksekusi serta Konsinyasi
8. Pemeriksaan Berkas Perkara (INZAGE)
9. Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan Proses dan Informasi Penyelesaian Perkara Perdata
10. Kasir



Biaya Perkara Tahun 2023



PENGADILAN NEGERI BANYUMAS KELAS II
 JL. PRAMUKA NO. 9 TELP. (0281) 796016 - FAX. (0281)796015
 PENGADILAN AGAMA BANYUMAS KELAS I B
 Jalan Raya Kaliiori Nomor 58 TELP. 0281-796019 Fax. 0281-796255

SURAT KEPUTUSAN BERSAMA
 KETUA PENGADILAN NEGERI BANYUMAS DAN
 KETUA PENGADILAN AGAMA BANYUMAS
 NOMOR : W12-U24/ 201 /HK.00.8/2/2023
 NOMOR : W11-A29/ 391 /HK.00.8/2/2023

TENTANG
 BIAYA PANGGILAN JURUSITA DAN PANJAR PERKARA
 PADA
 PENGADILAN NEGERI BANYUMAS DAN PENGADILAN AGAMA BANYUMAS
 KETUA PENGADILAN NEGERI BANYUMAS DAN
 KETUA PENGADILAN AGAMA BANYUMAS

MENIMBANG : a) Bahwa untuk menyelenggarakan dan menyelesaikan perkara perdata dalam Pengadilan tingkat pertama, sejak

Pada meja pelayanan PTSP telah terpasang informasi tarif dan biaya PNBP serta akan mendapatkan bukti pembayaran PNBP



Telah Tersedia Mesin EDC Untuk Pembayaran Perkara

