

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 2022**

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 Senin, 25 April 2022

Management Representative,

Wasis Priyanto, S.H., M.H.
NIP. 19800908 200312 1 001

Ketua Tim Survei,

Imam Subekti, S.H.
NIP. 19650827 199103 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, 25 April 2022

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 2022
		Pengolahan Data	19 - 23 April 2022
		Penyusunan dan Pelaporan	25 - 28 April 2022
2	Triwulan II	Pengumpulan Data / Survei IKM	April s/d Juni 2022
		Pengolahan Data	1 - 6 Juli 2022
		Penyusunan dan Pelaporan	7 - 9 Juli 2022
3	Triwulan III	Pengumpulan Data / Survei IKM	Juli s/d September 2022
		Pengolahan Data	1 - 6 Oktober 2022
		Penyusunan dan Pelaporan	7 - 8 Oktober 2022
4	Triwulan IV	Pengumpulan Data / Survei IKM	Oktober s/d Desember 2022
		Pengolahan Data	3 - 4 Januari 2023
		Penyusunan dan Pelaporan	5 – 6 Januari 2023

D. Tahapan Pelaksanaan

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

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

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

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Dalam survei pada Triwulan IV tahun 2021 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	31	55%
2	26-30	9	16%
3	31-45	12	21%
4	>45	4	7%
Jumlah		56	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 17-25 tahun (55 %).

B. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	28	50%
2	Perempuan	28	50%
Jumlah		56	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki dan perempuan (50 %).

C. Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD ke bawah	1	2%
2	SLTP	3	5%
3	SLTA	21	38%
4	D1-D2-D3-D4	2	4%
5	S-1	29	52%
6	S-2 ke atas	0	0%
Jumlah		56	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA dan S-1. Yaitu sebanyak 21 orang (38%) dan 29 orang (52 %).

D. Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	5	9%
2	TNI/Polri	1	2%
3	Pegawai Swasta	7	13%
4	Advokat	0	0%
5	Guru	0	0%
6	Wiraswasta	5	9%
7	Petani / Nelayan	0	0%
8	Pedagang	0	0%
9	Pelajar / Mahasiswa	0	0%
10	Perangkat Desa	0	0%
11	IRT	0	0%
12	Tenaga Kontrak	1	2%
13	Lain-lain	37	66%
Jumlah		56	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berprofesi Lain-lain yang tidak disebutkan secara spesifik, sebanyak 37 orang (66%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Data kuesioner yang telah terisi dengan lengkap sejumlah 56 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 **3,68** (skala 4) atau **91,91** (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	3.625	Sangat Baik	8
2	Prosedur	3.625	Sangat Baik	7
3	Waktu Pelayanan	3.5	Baik	9
4	Biaya/Tarif	3.642	Sangat Baik	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.696	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.696	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3.732	Sangat Baik	2
8	Sarana dan Prasarana	3.696	Sangat Baik	3
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.875	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

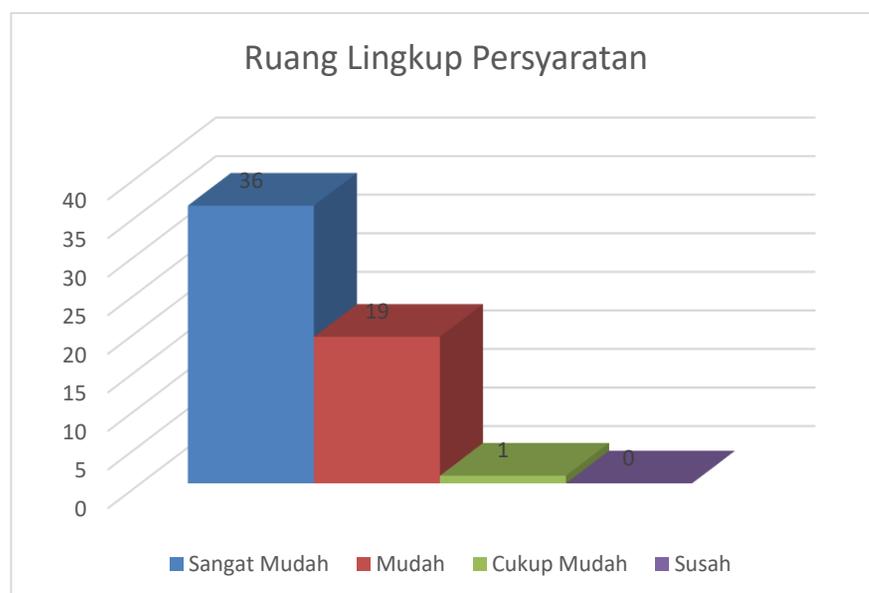
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,652 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,0 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	36	64%
2.	Mudah	3	19	34%
3.	Cukup Mudah	2	1	2%
4.	Susah	1	0	0%
Jumlah			56	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

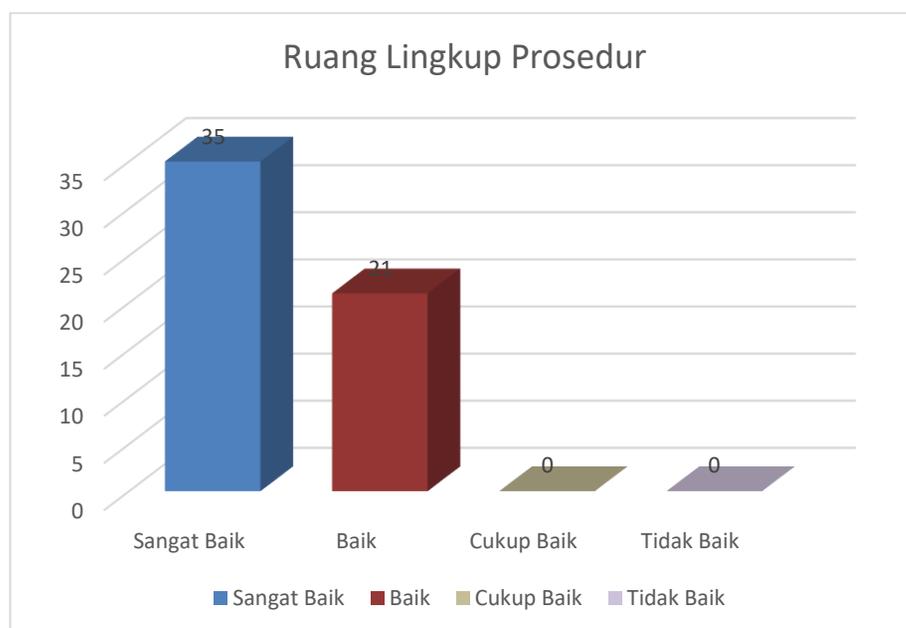
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,652 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat baik.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	35	63%
2.	Baik	3	21	38%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			56	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

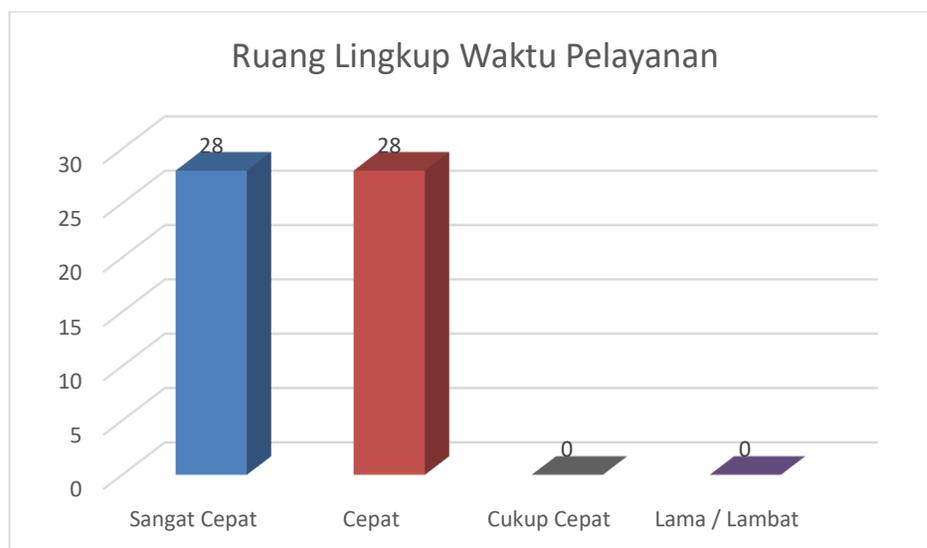
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,5 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori **Baik** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	28	50%
2.	Cepat	3	28	50%
3.	Cukup Cepat	2	0	0%
4.	Lama / Lambat	1	0	0%
Jumlah			56	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

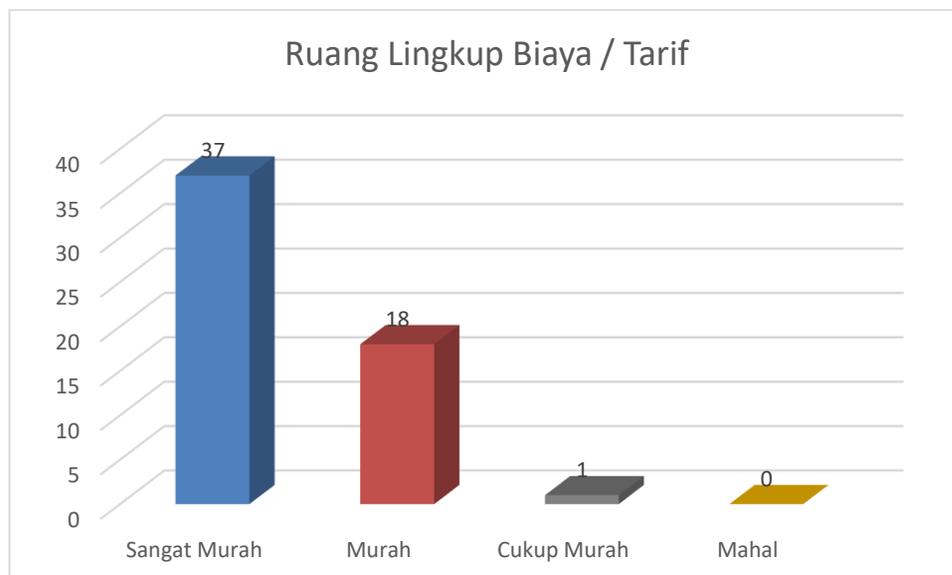
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,642 berada pada 3,53 s/d 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	37	66%
2.	Murah	3	18	32%
3.	Cukup Murah	2	1	2%
4.	Mahal	1	0	0%
Jumlah			56	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

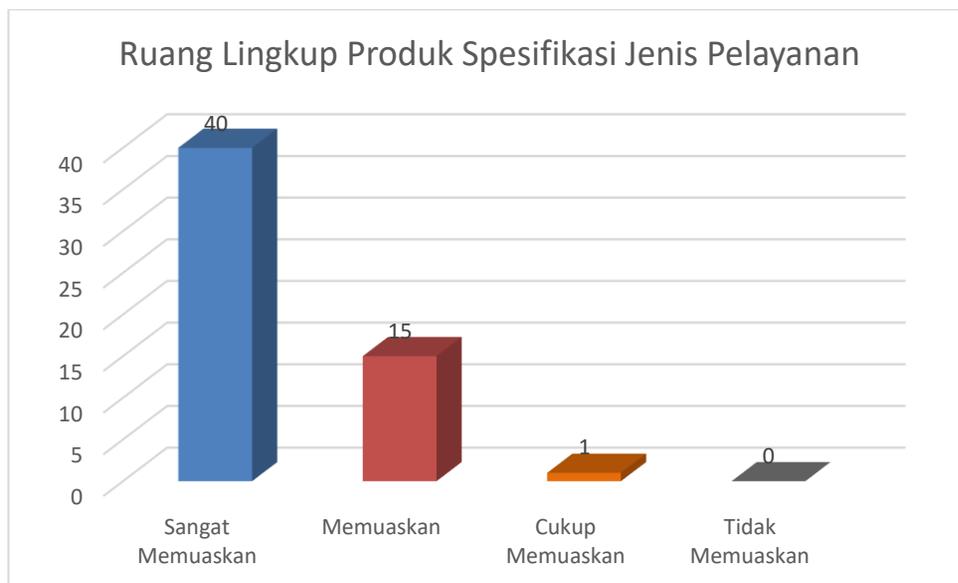
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,696 berada pada interval skor 3,53 s/d 4.0 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	40	71%
2.	Memuaskan	3	15	27%
3.	Cukup Memuaskan	2	1	2%
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0%
Jumlah			56	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

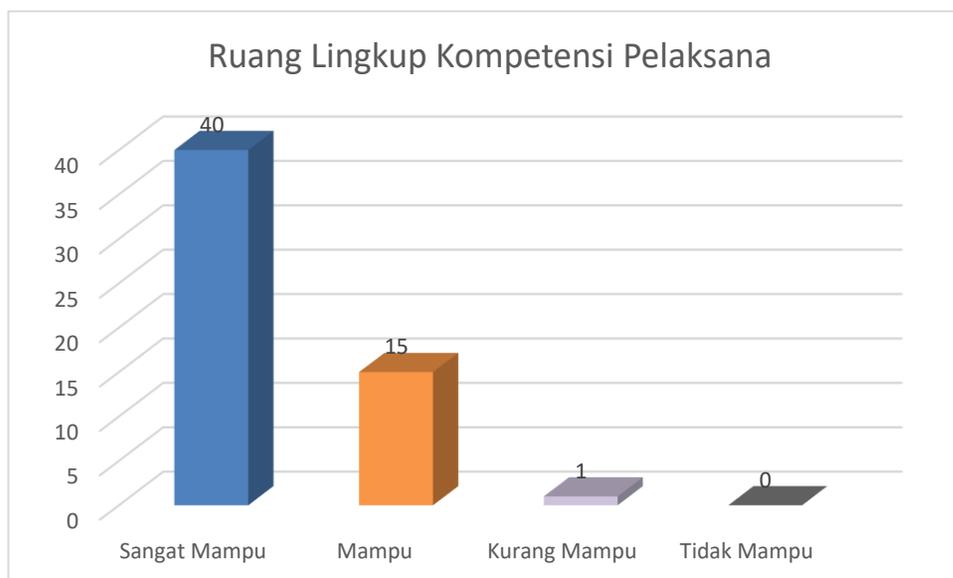
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,696 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	40	71%
2.	Mampu	3	15	27%
3.	Kurang Mampu	2	1	2%
4.	Tidak Mampu	1	0	0%
Jumlah			56	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

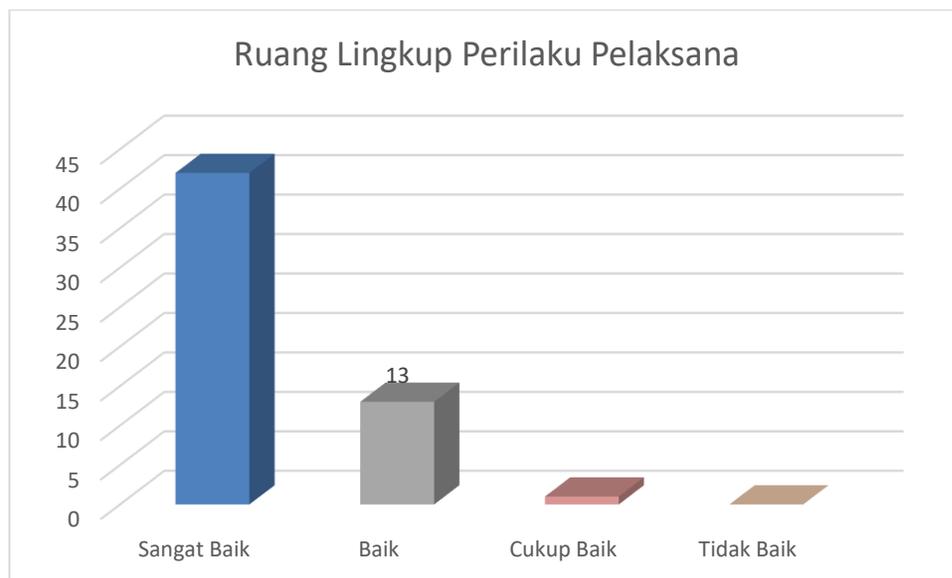
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,732 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	40	71%
2.	Mampu	3	15	27%
3.	Kurang Mampu	2	1	2%
4.	Tidak Mampu	1	0	0%
Jumlah			56	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

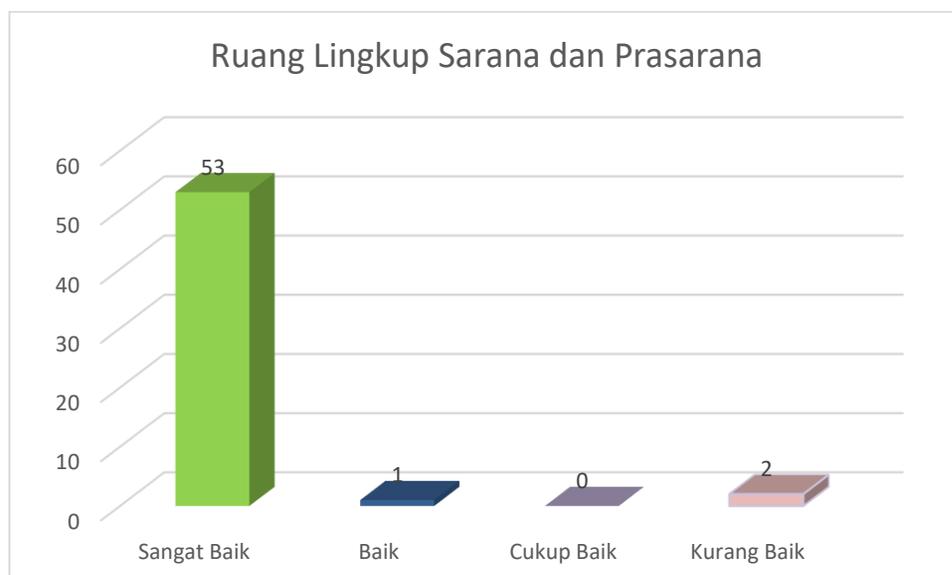
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,696 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	53	95%
2.	Baik	3	1	2%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Kurang Baik	1	2	4%
Jumlah			56	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

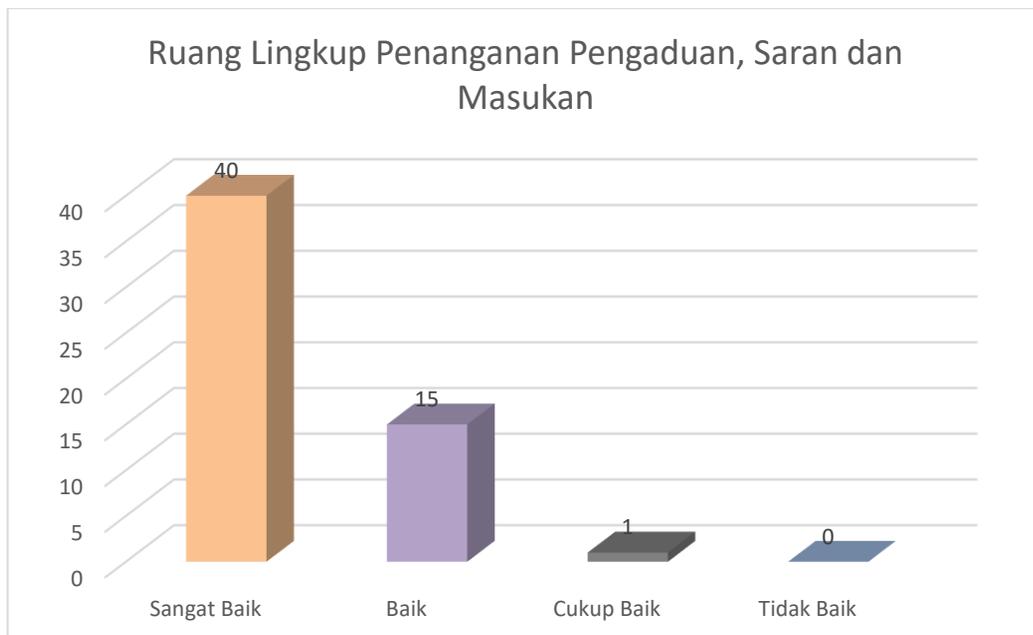
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3.875 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	40	71%
2.	Baik	3	15	27%
3.	Cukup Baik	2	1	2%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			56	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 **3,68** (skala 4) atau **91,91** (skala 100) berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 s/d 100,00). 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 Sangat Baik
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori Baik.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori Sangat Baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori 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 "**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**".

B. Rekomendasi dari Responden

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Banyumas, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Waktu Layanan**. 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 sangat 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, 25 April 2022

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](#)
[Kontak Kami](#)

Dashboard Responden Beranda Dashboard Responden / Detil



si SUPER
PENGADILAN NEGERI BANYUMAS

Survey Persepsi Anti Korupsi
SPAK

[Klik Disini](#)

Survey Kepuasan Masyarakat
SKM

[Klik Disini](#)

Survey Harian
SH

[Klik Disini](#)

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

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

1 Data Responden
Nama serta detail responden

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Isian form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesan Anda

Data Responden SKM

Nama

Umur / Jenis Kelamin * tahun

Minimal 18 Tahun

Nomor HP *

Cara: 8121112222

Domisili *

Pendidikan *

Pekerjaan *

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

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

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

1 Data Responden
Nama serta detail responden

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Isian form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesan Anda

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan *

Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? *

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

1 Data Responden
Nama serta detail responden

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Isian form Kuesioner DSK

4 Kesan & pesan
Mohon isi kesan dan pesan Anda

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 memberikan pelayanan ?

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/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 laman pengaduan pengguna pelayanan ?

Tidak ada

Ada tetapi tidak dapat diakses

Kurang maksimal

Berfungsi dan dikelola dengan baik

Kembali
Selanjutnya

1 Data Responden
Nama serta detail resp...

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Isian form kuesioner S...

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 >
SISUPER Operator

Menu

- Beranda
- Statistik
- Formulir Kajian Morgan
- SPAK
- SKM**
 - Register Responden
 - Kesan & Pesan Responden
 - Perhitungan Indeks**
 - Register Tindak Lanjut
- Survey Harian

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

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	203	203	196	204	207	207	209	207	217	
NRR Per-RL	3.625	3.625	3.500	3.643	3.696	3.696	3.732	3.696	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

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah 3 Unsur Tertinggi

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

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman/penggunaan pengguna pelayanan ?	217
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecapaian dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	209
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	207

Survey Harian

IKM Pengguna Layanan Pengadilan

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Ket.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	2	2	2	1	
3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	4	3	4	3	4	3	1	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
12	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
13	2	3	3	3	3	3	4	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
27	4	3	3	3	3	4	3	3	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	3	3	3	2	3	3	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	3	3	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	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
40	4	4	3	3	4	3	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	3	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

46	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
48	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
51	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
52	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	3	2	3	3	4	4	
54	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
55	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Jumlah	203	203	196	204	207	207	209	207	217	
NRR per RL	3.625	3.625	3.5	3.642 857	3.696 429	3.696 429	3.732 143	3.696 429	3.875	
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										
91,914										

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 : 91,06

Kategori: SANGAT 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:

**3,68 /
91,91**

**Kategori:
SANGAT BAIK**

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

PUBLIKASI HASIL SURVEY IKM DARI APLIKASI siSUPER

4/25/22, 1:17 PM

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum



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 2022 sampai 31 Maret 2022

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,68 / 91,91%

Jumlah	56 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 29 PEREMPUAN : 27
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 1 Diploma 3 : 2 SMP : 2 S1 : 29 SMU : 22 S2 : 0 Diploma 1 : 0 S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 5 SWASTA : 11 TNI : 0 WIRUSAHA : 1 POLRI : 1 TENAGA KONTRAK : 1 LAINNYA : 37

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,500
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	3,625
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,625

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.

25 April 2022
 Ketua
 Pengadilan
 Negeri

SARAN DAN PENDAPAT

1. Pelayanan yang baik dengan petugas yang Ramah Dan sopan membuat kenyamanan pengunjung Semoga selalu dipertahankan Dan selalu ditingkatkan
 2. Untuk kesannya sangat mudah Dan sangat bagus
 3. Pelayanan sangat memuaskan dan dimudahkan dengan aplikasi.
 4. Pegawai atau karyawan pengadilan negeri sangat baik, sopan dan ramah.
 5. Sangat baik dengan pelayanan yg di berikan kepada masyarakat
 6. Tingkatkan Dan pertahankan kualitas pelayanan publik agar kedepanya lebih baik lagi.
 7. Ditambah fasilitas minum dan cas handphone
 8. Merasa puas Dan pelayanannya pun cepat
- Dan masih banyak lagi yang pada intinya pelayanan sudah bagus dan ramah dalam pemberian pelayanan.