

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI BANYUMAS Periode Januari - Maret 2025 (Triwulan I)**

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



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

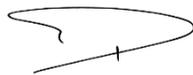
## LEMBAR PENGESAHAN

# 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, 14 April 2025

Ketua Tim Survei,



Edhi Yoga Sunarso, S.H., M.H.  
NIP. 19820513 201101 1 008

Koordinator I,



Agus Purnomo, S.H.  
NIP. 19730813 199503 1 001

Ketua Pengadilan Negeri Banyumas,



Asyrotun Mugiastuti, S.H., M.H.  
NIP. 19800410 200212 2 002

## 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](mailto: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 2025

ttd

Ketua Tim Survei

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>6</b>
A. Latar Belakang .....	6
B. Tujuan dan Sasaran .....	6
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	7
D. Tahapan Pelaksanaan .....	7
E. Target Capaian Survei .....	8
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>9</b>
A. Metode Survei .....	9
B. Teknik Pengumpulan Data .....	9
C. Variabel Pengukuran IKM .....	9
D. Teknik Analisis Data .....	10
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN</b> .....	<b>11</b>
A. Umur .....	11
B. Jenis Kelamin .....	11
C. Pendidikan Terakhir .....	11
D. Pekerjaan Utama .....	12
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)</b> .....	<b>13</b>
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
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	<b>23</b>
A. Kesimpulan .....	23
B. Rekomendasi dari Responden .....	24
RUJUKAN .....	25
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	<b>Triwulan I</b>	Pengumpulan Data / Survei IKM	Januari s/d Maret 2025
		Pengolahan Data	8-10 April 2025
		Penyusunan dan Pelaporan	11-14 April 2025
2	<b>Triwulan II</b>	Pengumpulan Data / Survei IKM	April s/d Juni 2025
		Pengolahan Data	7-9 Juli 2025
		Penyusunan dan Pelaporan	10-11 Juli 2025
3	<b>Triwulan III</b>	Pengumpulan Data / Survei IKM	Juli s/d September 2025
		Pengolahan Data	6-8 Oktober 2025
		Penyusunan dan Pelaporan	9-10 Oktober 2025
4	<b>Triwulan IV</b>	Pengumpulan Data / Survei IKM	Oktober s/d Desember 2025
		Pengolahan Data	5-7 Januari 2026
		Penyusunan dan Pelaporan	8-9 Januari 2026

### 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 2025 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.

## 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran 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	18-28	42	43%
2	29-39	32	33%
3	40-49	13	13%
4	>50	11	11%
Jumlah		98	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun (43%).

#### B. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	54	55%
2	Perempuan	44	45%
Jumlah		98	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-Laki (55%).

#### C. Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD	7	7%
2	SMP	8	8%
3	SMU	40	41%
4	D-1/D-2/D-3	6	6%
7	S-1	34	35%
8	S-2	3	3%
9	S-3	0	0%
Jumlah		98	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMU yaitu sebanyak 41 orang (41%).

**D. Pekerjaan Utama**

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	5	5%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	1	1%
4	Swasta	16	16%
5	Wirausaha	4	4%
6	Tenaga Kontrak	1	1%
7	Lainya	71	72%
Jumlah		98	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berprofesi Lainnya yang tidak disebutkan secara spesifik, sebanyak 71 orang (72%).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Data kuesioner yang telah terisi dengan lengkap sejumlah 98 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 **3,62** (skala 4) atau **90,62** ( 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	3.551	Sangat Baik	7
2	Prosedur	3.571	Sangat Baik	5
3	Waktu Pelayanan	3.531	Baik	8
4	Biaya/Tarif	3.500	Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.561	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3.643	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3.704	Sangat Baik	2
8	Sarana dan Prasarana	3.582	Sangat Baik	4
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.980	Sangat Baik	1

## A. Persyaratan

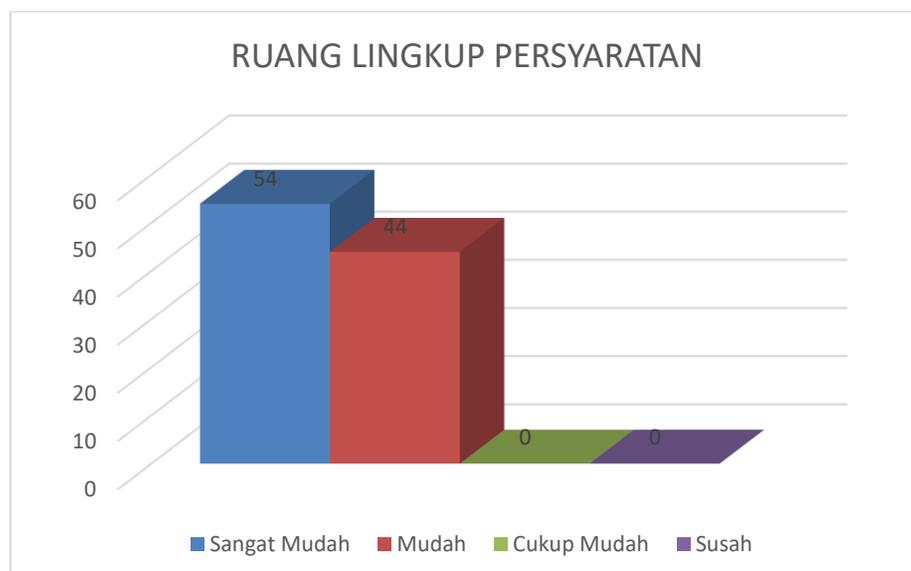
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,551 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	54	55%
2.	Mudah	3	44	45%
3.	Cukup Mudah	2	0	0%
4.	Susah	1	0	0%
Jumlah			98	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

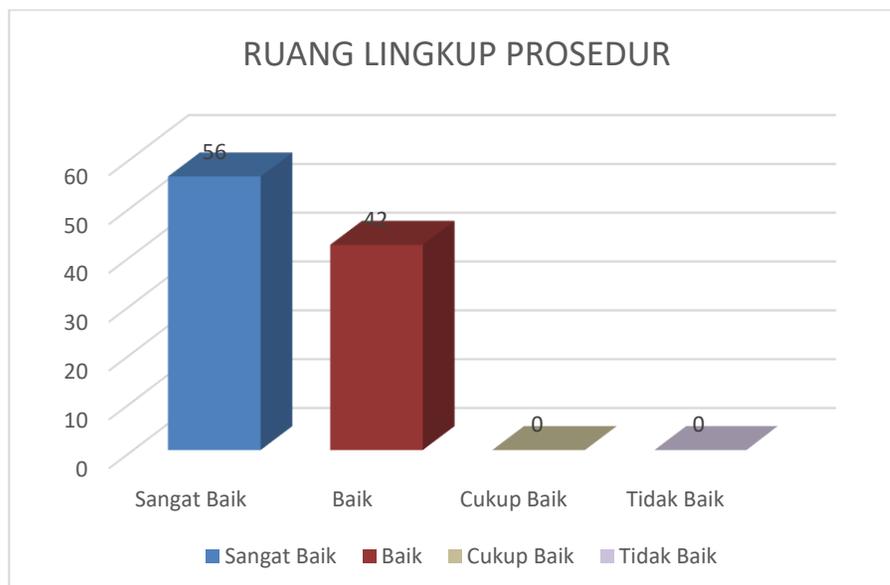
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,571 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	56	57%
2.	Baik	3	42	43%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			98	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

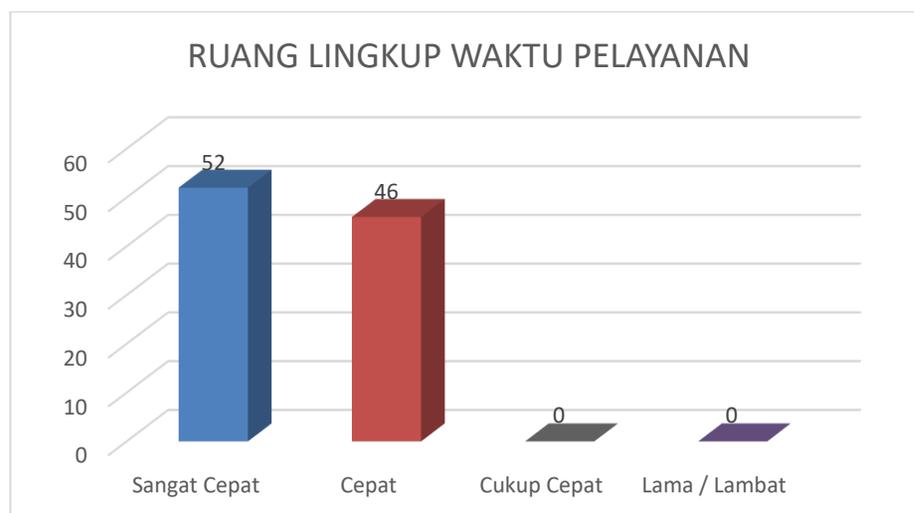
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,531 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Baik** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Banyumas  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	52	53%
2.	Cepat	3	46	47%
3.	Cukup Cepat	2	0	0%
4.	Lama / Lambat	1	0	0%
Jumlah			98	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

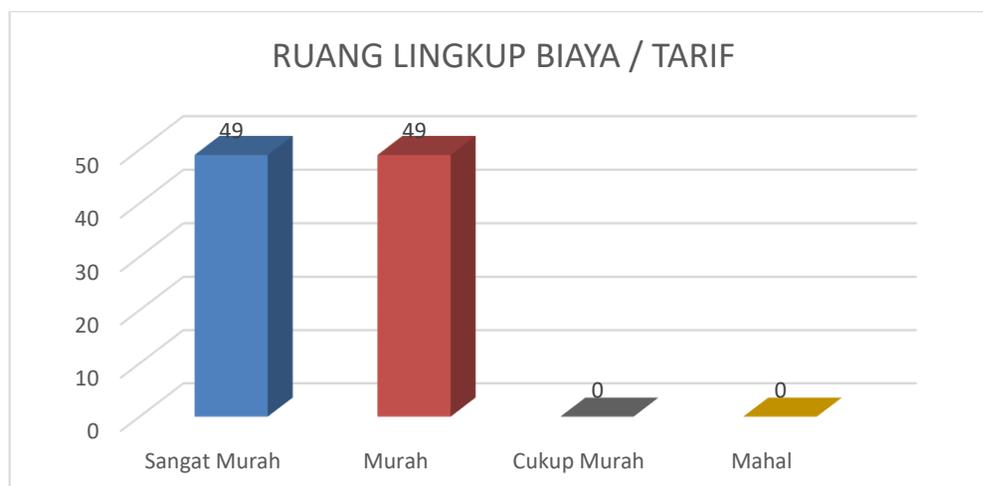
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,500 berada pada 3,53 – 4,00 kategori **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	49	50%
2.	Murah	3	49	50%
3.	Cukup Murah	2	0	0%
4.	Mahal	1	0	0%
Jumlah			98	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

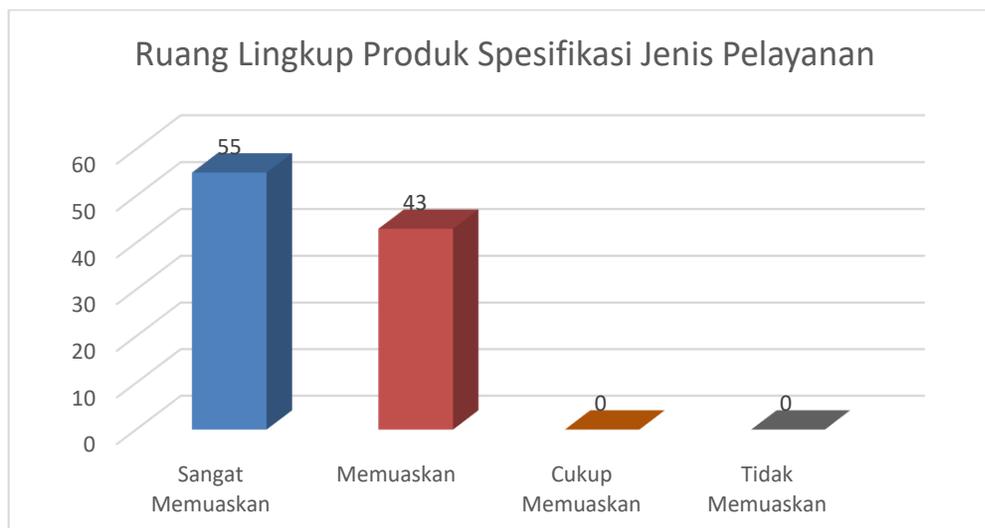
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,561 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat 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	55	56%
2.	Memuaskan	3	43	44%
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0%
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0%
Jumlah			98	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

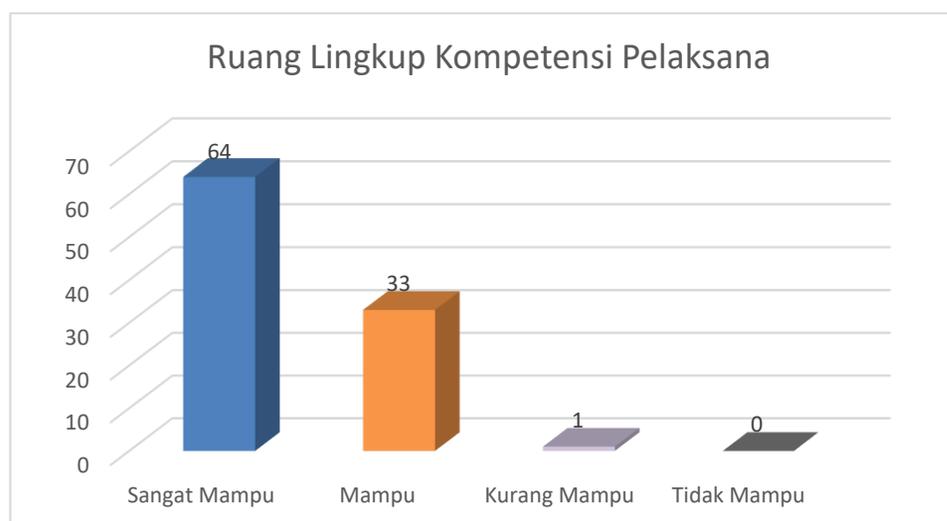
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,643 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	64	65%
2.	Mampu	3	33	34%
3.	Kurang Mampu	2	1	1%
4.	Tidak Mampu	1	0	0%
Jumlah			98	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

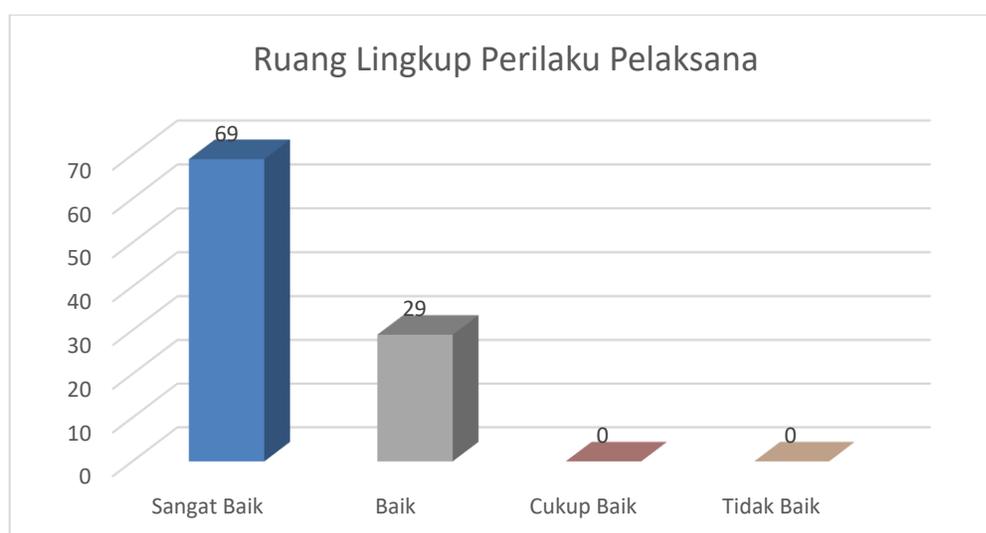
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,704 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori 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 Baik	4	69	70%
2.	Baik	3	29	30%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			98	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

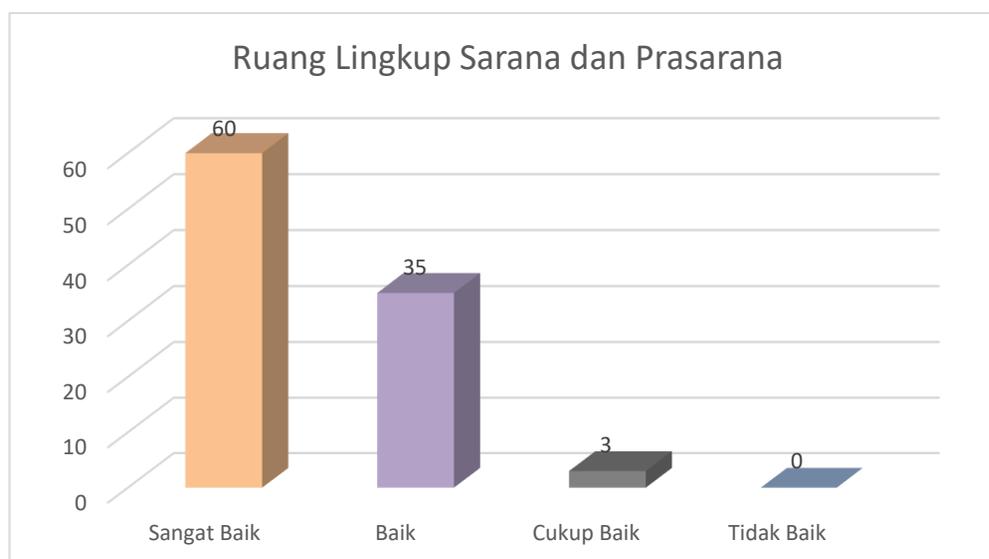
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,582 berada pada interval skor 3,53 – 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	60	61%
2.	Baik	3	35	36%
3.	Cukup Baik	2	3	3%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			98	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

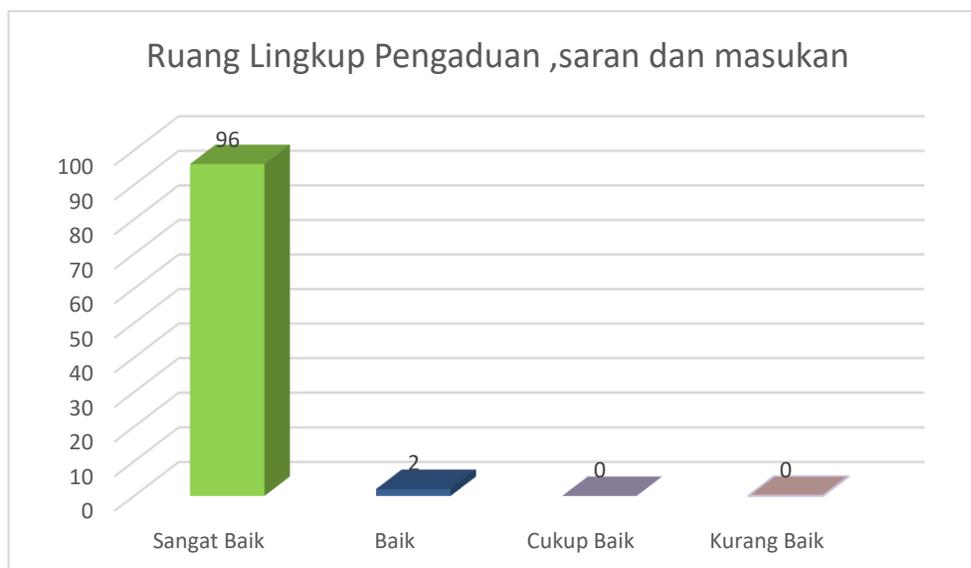
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,980 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori **Sangat Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	96	98%
2.	Baik	3	2	2%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Kurang Baik	1	0	0%
Jumlah			98	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 **3,62** (skala 4) atau **90,62** (skala 100) berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 - 100,00). 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 Baik.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Banyumas pada kategori 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 "**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 **Biaya/Tarif,Waktu Pelayanan dan Persyaratan**. Meskipun ruang lingkup penilaian tersebut pada survei ini masih berada pada kategori **Sangat Baik dan 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 2025  
Ketua Pengadilan Negeri Banyumas

ttd

Asyrotun Mugiastuti, S.H.,M.H.  
NIP. 19800410 200212 2 002

**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

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 Di sini](#)

Survey Kepuasan Masyarakat  
**SKM**

[Klik Di sini](#)

Survey Harian  
**SH**

[Klik Di sini](#)

**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 \*

Contoh: 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 SKM    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 DIPUNDT BIAVA/ORATIS ?

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](#)

**Data Responden**  
 Nama serta detail resp...

**Layanan**  
 Layanan

**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**

## PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO Respo nden	RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	3	3	4	3	3	3
2	4	3	4	3	3	3	3	4	4
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	2	3	3	4
5	3	4	4	3	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	4	4	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	4	2	4
13	3	4	3	3	3	4	4	3	4
14	4	4	3	3	3	3	3	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	4	3	4	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	4	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	4	4	4

NO Respo nden	RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
23	4	4	3	3	4	4	4	3	4
24	3	3	4	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	2	4
26	4	3	3	3	4	3	4	4	4
27	3	4	3	3	3	3	3	3	4
28	4	3	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	4	4	2	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	4	3	4	4	4	3	4	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	4	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4

NO Responden	RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
46	3	4	3	3	3	4	4	4	4
47	3	4	3	3	3	4	4	4	4
48	3	4	3	3	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	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	3	3	4	3	3	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	3	3	3	3	4
63	3	3	3	3	3	4	4	4	4
64	3	3	4	3	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	3	3	3	3	4	4	4
67	3	4	3	3	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO Responden	RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
70	3	3	3	3	3	4	3	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	4	4	4	4	4
75	4	3	3	4	4	3	4	3	4
76	4	3	3	4	4	4	4	3	4
77	4	3	3	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	4	4	3	3	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	4	4	4	3	3	4	4	4	4
82	3	4	4	3	4	4	4	3	4
83	4	4	3	4	4	4	4	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	4	3	3	3	3	4
88	4	4	3	3	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO Responden	RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	4	4	4	4
97	3	3	3	4	4	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	348	350	346	343	349	357	363	351	390
NRR per RL	3.551	3.571	3.531	3.500	3.561	3.643	3.704	3.582	3.980
NRR Tertimbang	0.395	0.397	0.392	0.389	0.396	0.405	0.412	0.398	0.442
<b>IKM Unit Pelayanan</b>									<b>3,62 90,62</b>