LAPORAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BULAN MEI TAHUN 2021

DisusunOleh :

PENGADILAN NEGERI SERANG

KELAS 1 A

Jl. Raya Pandegelang Km. 6 Serang - Banten

Telp. (0254) 200644-200940,Faksimili (0254) 200644 ext 107

Web: www.pn-serang.go.id

Email : PNSerang12@gmail.com

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Kelas 1A SerangTahun 2021 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan public sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dante kniksurvei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar pelayanan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sebagai pertanggung jawaban atas kinerja Tim Survey makadi susun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Serang Kelas 1A dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja kedepan secara lebih efektif dan efisien.

DemikianLaporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A Tahun 2021 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Serang, Mei 2021

Ketua Tim Survey

SURAT KEPUTUSAN
KETUA PENGADILAN NEGERI/PHI/TIPIKOR SERANG KELAS IA
NOMOR : W29.U1 / 69 / SK.KPN / KOT.11.01 / 2 / 2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PENGADILAN NEGERI/PHI/TIPIKOR SERANG KELAS IA

KETUA PENGADILAN NEGERI/PHI/TIPIKOR SERANG KELAS IA

Menimbang :

a. Bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA perlu terus ditingkatkan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;

b. Bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat pencari keadilan terhadap pelayanan melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;

c. Bahwa dalam rangka, mewujudkan pelaksanaan tugas pelayanan informasi yang efisien dan efektif serta sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, diperlukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA;

d. Bahwa yang namanya tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk ditunjuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung RI sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009;
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI

6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Surat Keputusan ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1–144/KMA/SK/I/2011 tanggal 5 Januari 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
9. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tanggal 9 Februari 2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI / PHI / TIPIKOR SERANG KELAS IA TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PENGADILAN NEGERI / PHI / TIPIKOR SERANG KELAS IA.

KESATU : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA Nomor : W29.U1 / 228 / SK.KPN / KP.11.01 / 9 / 2020 tanggal 11 September 2020 tentang Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

KEDUA : Membentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA dengan susunan sebagaimana tercantum pada lampiran Keputusan ini.

KETIGA : Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana dimaksud dalam diktum pertama bertugas :

a. Menyusun, menyiapkan dan membagikan bahan kuisioner;
b. Mengolah, memverifikasi hasil isian kuisioner dari masyarakat;
c. Membuat laporan pengukuran indeks kepuasan pelayanan kepada masyarakat;
d. Melaporkan hasil survei indeks kepuasan masyarakat kepada Ketua Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang Kelas IA;

KEEMPAT : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diakan perbaikan sebagaimana mestinya.

SALINAN : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Serang
Pada tanggal : 8 Februari 2021

KETUA,

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI/PHI/ TIPIKOR SERANG KELAS IA TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
NOMOR : W29.U1 / 69 / SK.KPN / KOT.11.01 / 2 / 2021
TANGGAL : 8 FEBRUARI 2021

TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PENGADILAN NEGERI / PHI / TIPIKOR SERANG KELAS IA

NO	NAMA/NIP	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1.	**EMY TJAHJANI WIDIASTOETI, S.H., M.Hum.** NIP. 19690504 199203 2 003	Hakim	Ketua
2.	**NGURAH SURADATTA D, S.H., M.H.** NIP. 19770717 200012 1 002	Hakim	Sekretaris/Koordinator
3.	**YUSRIZAL, S.H., M.H.** NIP. 19730116 199303 1 001	Panitera	Anggota
4.	**GEMPA ANDEY SETIO, S.T.** NIP. 19751221 200604 1 005	Sekretaris	Anggota
5.	**ANTON PRAHARTA, S.H.** NIP. 19670512 199103 1 005	Panitera Muda Tipikor	Anggota
6.	**MULYANA, S.H.** NIP. 19680308 199103 1 004	Panitera Muda PHI	Anggota
7.	**NUNYATI, S.H., M.H.** NIP. 19751015 199904 2 001	Panitera Muda Perdata	Anggota
8.	**SUGANDI SYARIF, S.H., M.H.** NIP. 19770306 200904 1 001	Panitera Muda Pidana	Anggota
9.	**FITRI ICHTIYANTO, S.H., M.H.** NIP. 19860806 200805 1 001	Plt. Panitera Muda Hukum	Anggota
10.	**HAIDAR MUBAROK, S.H.I.** NIP. 19841002 201903 1 002	Staf Kepaniteraan Hukum	Anggota

Ditetapkan di : Serang
Pada tanggal : 8 Februari 2021

KETUA,

BARITA SINAGA

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Tujuan dan Sasaran 1
C. Sasaran 2
D. Prinsip 2
E. Ruang Lingkup 3
F. Manfaat 3

BAB II METODE SURVEY

A. Periode Survey 4
B. Teknik Pengumpulan Data 4
C. Variabel Pengukuran IKM 5
D. Teknik Analisa Data 6

BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK

A. Pelaksanaan Usia Responden 9
B. Jenis Kelamin Responden 9
C. Pendidikan Terakhir Responden 10

BAB IV HASIL SURVEY ANALISA DATA dan NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Karakteristik Jawaban Perunsur Responden.....13

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan 19
B. Rekomendasi dari Responden..... 20
C. Saran 20
D. Dokumentasi 21

BI
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka 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 jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, pertaturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Negeri Serang Kelas 1A.

B. TUJUAN dan SASARAN

Survey kepuasaan masyarakat di Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A 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 Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survey ini dilaksanakan pada Minggu pertama Februari sampai dengan Minggu keempat bulan April 2021. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	8 Februari 2021
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	10 Februari 2021 - 28 April 2021
3	Pengolahan Data	29 - 30 April 2021
4	Penyusunan dan Pelaporan	3 Mei 2021 -

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim survey menentukan metode survey, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survey membuat instrument berupa kuisioner.
3. Menentukan responden
4. Tim survey memperbanyak kuisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survey.
5. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
6. Kuisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survey.
7. Tim survey menganalisa kuesioner yang sudah terisi.
8. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

E. TARGET CAPAIAN SURVEY

Dalam survey pada tahun 2021 di Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A , seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu Kategori A atau kriteria **Kinerja Sangat Baik** atau bila dikonversikan dengan angka yaitu > 81,26 (lebih besar dari 81,26).

F. PRINSIP

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan
   Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat
2. Partisipatif
   Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya
3. Akuntabel
   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang
4. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan
   Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas
   Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan berpihak.

G. RUANG LINGKUP PEDOMAN

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

H. MANFAAT

Dengan dilakukan IKM diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasill Survei Kepuasan hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
4. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
METODE SURVEY

A. PERIODE SURVEI

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakanterhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan dalam laporan. Pengolahan dan Analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4.

Populasi dalam survey adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A , terdiri dari:

1. Penggugat
2. Tergugat
3. Saksi
4. Jaksa Penuntut Umum
5. Terdakwa
6. Penasehat Hukum
7. Polisi, Lembaga Pemasyarakatan
8. Pengunjung, Pengguna Pengadilan/Wartawan

Populasi di Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A setiap hari rata-rata adalah 4 orang pengunjung. Tim survey tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survey menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 100 orang responden yg diambil dengan teknik *simple random sampling (*sampel acak sederhana*).* jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah Pengunjung rata-rata perhari adalah 4 orang.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 20 orang x 5 hari kerja = 100 orang,
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 100 orang = 400 orang
4. Jumlah Responden adalah 9 % x 2800 orang = 36 orang

C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Pelayanan
   Pelayanan adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan baik teknis maupun administratif
2. kemudahan Prosedur pelayanan
   kemudahan Prosedur pelayanan adalah urutan cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Kecepatan Waktu Pelayanan
   Kecepatan Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Kesesuaian Produk pelayanan
   Kesesuaian Produk 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. Kemampuan Petugas
   Kemampuan Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Petugas dalam Pelayanan
   Perilaku Petugas dalam Pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Kualitas Sarana prasarana
   Kualitas Sarana prasarana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan Pengguna layanan

Penanganan Pengaduan Pengguna layanan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan 9 ruang lingkup survey di atas, tim pelaksana survey di Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden.

D. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistic descriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

KATEGORISASI PELAYANAN

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	1,00 - 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	A	Sangat Baik

NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Survey Kepuasan Masyarakat disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Nilai Persepsi Tiap Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Nilai Persepsi Tiap Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \quad \text{..... 1}$$

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Jumlah Nilai Persepsi Tiap Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \quad \text{..... 2}$$

- Setiap unsur penilaian Responden terdiri dari 4 pilihan dengan konversi nilai 1,2,3 dan 4
- Jumlah nilai total Kepuasan Masyarakat dijumlahkan dan dianalisis sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat
- Skala indeks tiap unsur berkisar antara 0 – 4
- Skala Indeks Kepuasan Masyarakat antara 0 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka Kepuasan Masyarakat makin baik.

Nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No.	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25.00 – 43,75	D	Sangat Tidak Baik
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak Baik
3	2,50 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Nilai interval diatas diperoleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam prosentase = X 100%

   $= \frac{1}{4}$ X 100% = 25%

2. Untuk skor maksimum dalam prosentase $\frac{\text{Skor maksimum}}{\text{Skor minimum}}$ = X 100%

   $= \frac{4}{1}$ X 100% = 100%

3. Untuk interval dalam prosentase = Skor maksimum – skor minimum

= 100% - 25% = 75%

4. Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase = $\frac{\text{interval}}{\text{jenjang}}$

$$= \frac{75\%}{4} = 18{,}75\%.$$

Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata – rata tertimbanga masing – masing unsur pelayanan, dalam menghitung survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama . nilai penimbang ditetapkan dengan rumus , sebagai berikut:

Bobot nilai rata – rata tertimbang

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) Unsur

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Rersepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus berikut :

SKM Unit Pelayanan X 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda – beda , maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

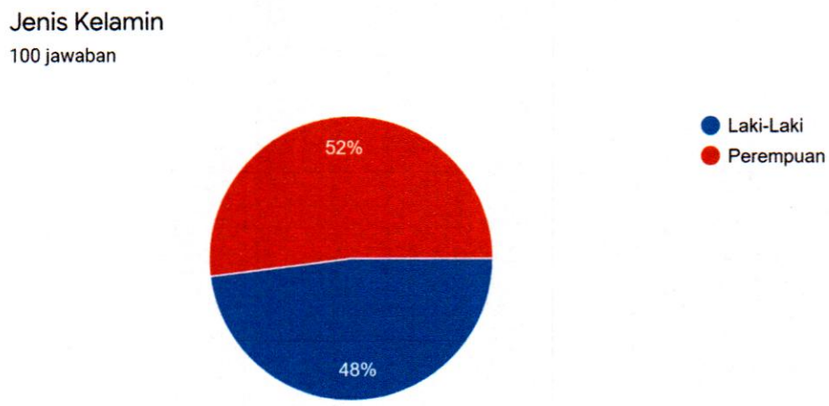
a., menambah unsur yang dianggap relevan;

b. bemberikan bobot yang berbeda terhadap 9(Sembilan) unsur yang diminan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

BAB III
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Jenis Kelamin Responden

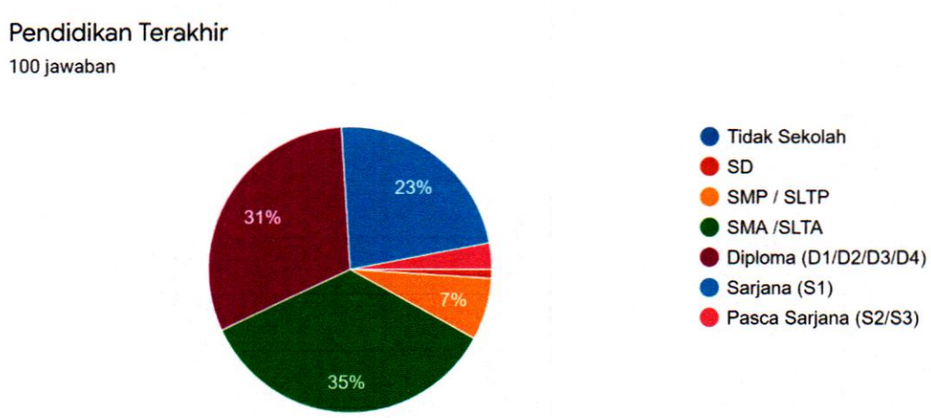
Grafik 2. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan grafik 1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin Responden Mayoritas responden ini berjenis kelamin Perempuan yang berjumlah 52 orang dari total 100 orang atau sebesar (52 %).

B. Pendidikan Terakhir Responden

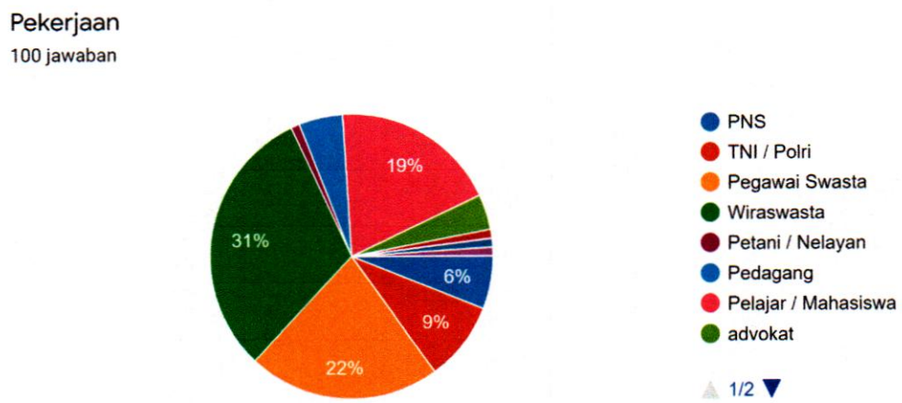
Grafik 3. Profil Responden berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan grafik 2 Profil Responden berdasarkan Pendidikan Responden, Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SMA/SLTA yang berjumlah 35 orang dari total responden 100 orang (35 %).

C. Pendidikan Pekerjaan Responden

Grafik 3. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan



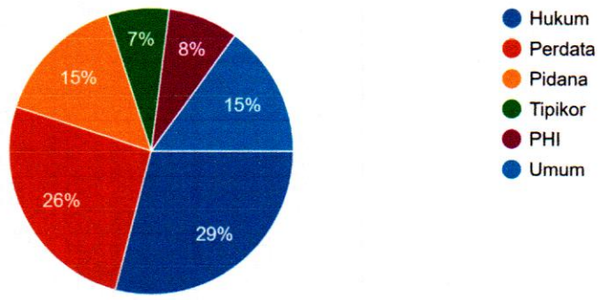
Dilihat dari Grafik responden yang dipilih untuk mengisi kuesioner Pada dasarnya orang-orang yaitu Mahasiswa yang berjumlah 31 orang dari total 100 orang (31 %).

Dilihat dari Grafik responden yang dipilih untuk mengisi kuesioner Pada dasarnya orang-orang yang berjenis kelamin Perempuan yang berjumlah 52 orang dari total 100 orang (52 %)., Apalagi bila dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pendidikan responden umumnya (35%).berpendidikan SMA/SLTA.apabila responden yang dipilih untuk mengisi kuesioner Pada dasarnya orang-orang yaitu Mahasiswa yang berjumlah 31 orang dari total 100 orang (31 %).

Jenis Layanan

Jenis Layanan yang diterima

100 jawaban



Jenis layanan yang diterima paling besar dari pelayanan Hukum yaitu 26% dari 26 orang responden sekitar 100 orang responden.

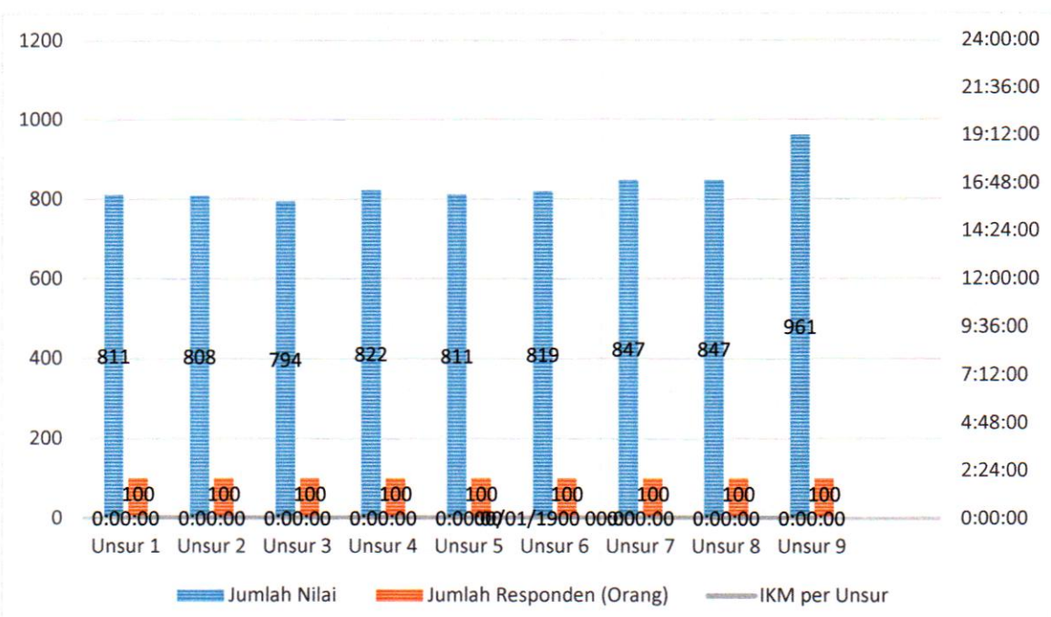
BAB IV

HASIL SURVEY ANALISA DATA dan NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang perunsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM nya serta kualitas kinerja.

Karakteristik jawaban responden per unsur pertanyaan.

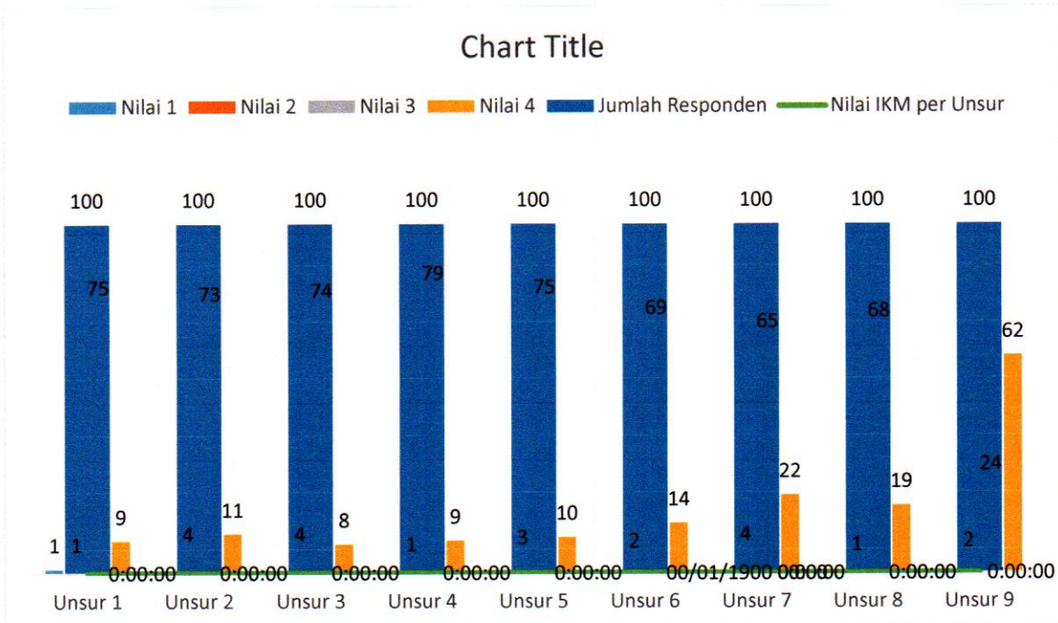
Grafik 4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Analisa Per Unsur



Berdasarkan urutan besarnya IKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat empat unsur yang tertinggi yaitu Unsur 4 senilai 82,2 unsur 7 senilai 85, unsur 8 senilai 85, unsur 9 senilai 96,1 artinya dari 100 responden.responden menilai bahwa petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang telah memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan .

Berdasarkan urutan besarnya IKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat empat unsur yang terendah yaitu Unsur 1 senilai 81,1 unsur 2 senilai 80,8 unsur 5 senilai 81,1 unsur 6 senilai 81,9 artinya dari 100 responden.

Grafik 5. Distribusi nilai persepsi berdasarkan unsur yang dinilai



Nilai terendah berada pada unsur 1 dan yaitu terkait dengan pelayanan sebesar 85,3 yang artinya ada 3,5% dan 85,5 yang artinya ada 3.5 % responden masih beranggapan bahwa pelayanan kurang memuaskan.

Berdasarkan urutan besarnya IKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat empat unsur yang tertinggi yaitu Unsur 4 senilai 82,2 unsur 7 senilai 85, unsur 8 senilai 85, unsur 9 senilai 96,1 artinya dari 100 responden.responden menilai bahwa petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri / PHI / Tipikor Serang telah memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan .

Berdasarkan urutan besarnya IKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat empat unsur yang terendah yaitu Unsur 1 senilai 81,1 unsur 2 senilai 80,8 unsur 5 senilai 81,1 unsur 6 senilai 81,9 artinya dari 100 responden.

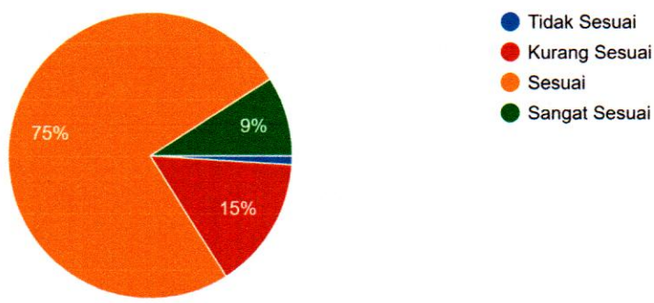
Unsur Nilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Nilai Rata 2	2,92	2,91	2,84	2,96	2,92	2,95	3,05	3,05	3,46	27,06
IKM Unsur (x 25)	81,1	80,8	79,4	82,2	81,1	81,9	85	85	96,1	752,6
IKM Satuan Layanan = {(Jumlah IKM Unsur x 25) / (Jumlah Unsur)}										86,62
Persepsi Layanan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Dari hasil pengolahan data survey di atas, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Serang adalah sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Masyarakat	**86,62**
Mutu	A
Kinerja	Sangat Baik

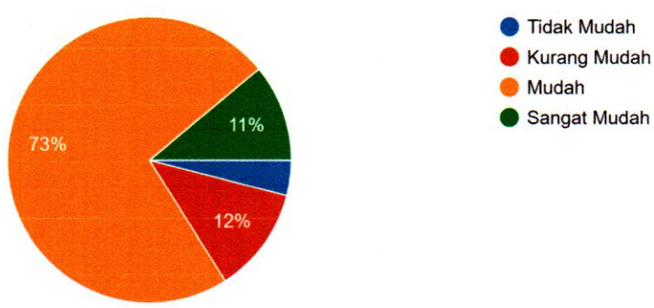
Grafik 1. Unsur mengenai pelayanan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuai persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
100 jawaban



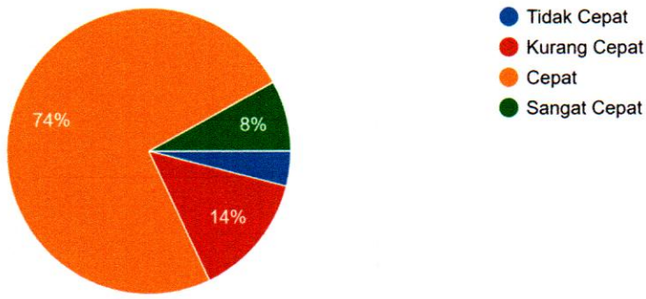
Grafik 2. Unsur mengenai kemudahan Prosedur pelayanan

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
100 jawaban



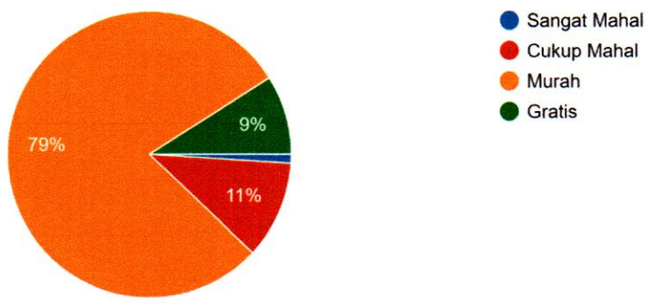
Grafik 3. Unsur mengenai Kecepatan Waktu Pelayanan

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
100 jawaban



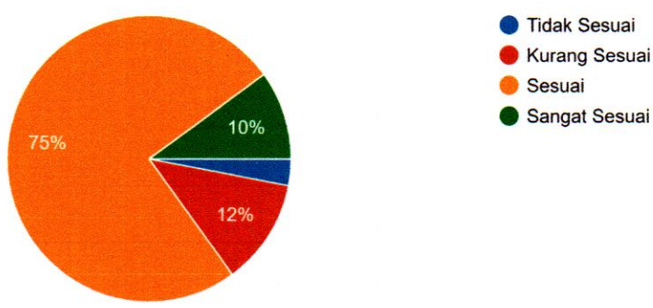
Grafik 4. Unsur mengenai Biaya/Tarif

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
100 jawaban



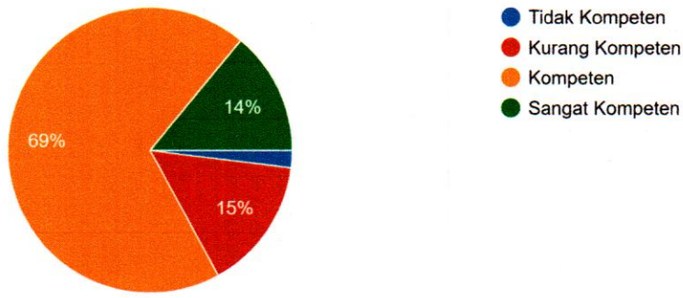
Grafik 5. Unsur mengenai Kesesuaian Produk pelayanan

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
100 jawaban



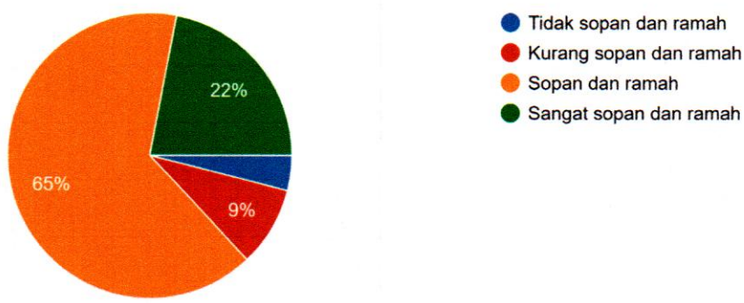
Grafik 6. Unsur mengenai Kemampuan Petugas

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
100 jawaban



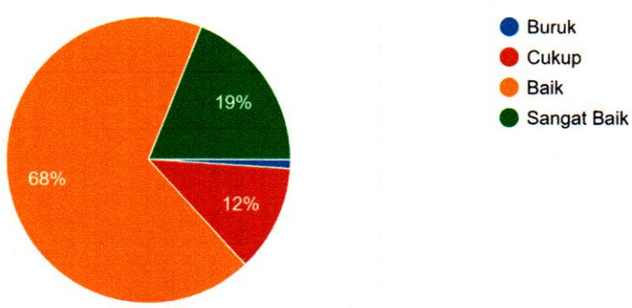
Grafik 7. Unsur mengenai Perilaku Petugas dalam Pelayanan

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
100 jawaban



Grafik 8. Unsur mengenai Kualitas Sarana prasarana

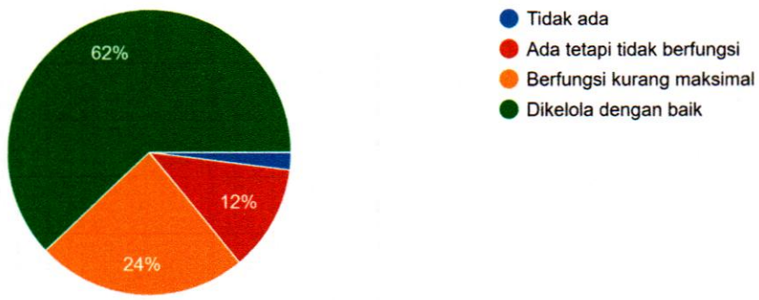
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana prasarana
100 jawaban



Grafik 9. Unsur mengenai Penanganan Pengaduan Pengguna layanan

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengunaan layanan

100 jawaban



BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A secara keseluruhan Bulan Mei tahun 2021 dengan nilai total dari skala 0- 4 adalah **3.46** dengan nilai IKM sebesar **86,62** dan artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian Nilai IKM Bulan November tahun 2020 mengalami penurunan dari hasil survey Bulan November tahun 2020 dengan Nilai IKM =**86,72** Dari hasil pengolahan data survey di atas, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Serang adalah sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Masyarakat	**86,62**
Mutu	A
Kinerja	Sangat Baik

2. Berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;
3. Berdasarkan urutan besarnya IKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat empat unsur yang tertinggi yaitu Unsur 4 senilai 82,2 unsur 7 senilai 85, unsur 8 senilai 85, unsur 9 senilai 96,1 artinya dari 100 responden.responden.
4. Berdasarkan urutan besarnya IKM hasil dari penilaian masyarakat terdapat empat unsur yang terendah yaitu Unsur 1 senilai 81,1 unsur 2 senilai 80,8 unsur 5 senilai 81,1 unsur 6 senilai 81,9 artinya dari 100 responden.

B. Rekomendasi dari Responden

Secara umum cukup banyak masukan atau rekomendasi dari responden, yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

1. Sangat membatu
2. Sudah sangat baik pelayanan PTSP Hukum.
3. Ac ditempat ptsp kurang dingin. Terimakasi
4. lebih ditingkatkan kembali pelayanan
5. tingkatkan pelayanan
6. tingkatkan pelayanan nya ya
7. pelayanan lama lebih ditingkatkan lagi
8. Pelayanan perdata PN Serang sudah baik.
9. Agar selalu katakan tidak untuk suap
10. PN Serang lebih baik

C. Saran

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survey mendatang menjadi lebih baik, begitu juga unsur-unsur penilaian yang berada di nilai tengah dapat lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.
2. Hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Serang Kelas 1 A , mulai dari staf pimpinan, Hakim, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;

PENGADILAN NEGERI / HUBUNGAN INDUSTRIAL / TINDAK PIDANA KORUPSI KLAS I A SERANG - BANTEN
JALAN RAYA SERANG PANDEGLANG KM. 6 SERANG – BANTEN
Telp. (0254) 200644 – 200944 Fax : (0254) 200644
e.mail : PNSerang12@gmail.com www : pn-serang.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BERDASARKAN PERMENPAN RI NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

I. 1. Tanggal Survei
2. Jam Survei

II. PROFIL

1. Jenis Kelamin :
2. Usia :
3. Pendidikan :
4. Pekerjaan :
5. Jenis Layanan yang diterima :

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelanyananya
   a. Tidak Sesuai 1
   b. Kurang Sesuai 2
   c. Sesuai 3
   d. Sangat Sesuai 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?
   a. Tidak Mudah 1
   b. Kurang Mudah 2
   c. Mudah 3
   d. Sangat Mudah 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
   a. Tidak Cepat 1
   b. Kurang Cepat 2
   c. Cepat 3
   d. Sangat Cepat 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
   a. Sangat Mahal 1
   b. Cukup Mahal 2
   c. Murah 3

5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
   a. Tidak Sesuai 1
   b. Kurang Sesuai 2
   c. Sesuai 3
   d. Sangat Sesuai 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
   a. Tidak Kompeten 1
   b. Kurang Kompeten 2
   c. Kompeten 3
   d. Sangat Kompeten 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
   a. Tidak Sopan dan ramah 1
   b. Kurang Sopan dan ramah 2
   c. Sopan dan ramah 3
   d. Sangat Sopan dan ramah 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
   a. Buruk 1
   b. Cukup 2
   c. Baik 3
   d. Sangat Baik 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
   a. Tidak Ada 1
   b. Ada tetapi tidak berfungsi 2
   c. Berfungsi kurang maksimal 3
   d. Dikelola dengan baik 4

>>>>>>> TERIMA KASIH <<<<<<<