

LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI BOBONG KELAS II



**TRIWULAN IV
TAHUN 2024**

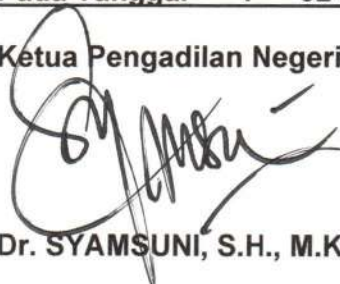
PENGESAHAN

Pada hari ini, Kamis tanggal 02 Januari 2025, Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Bobong Triwulan IV Tahun 2024, diajukan oleh Tim Kerja Laporan dimaksud untuk disahkan oleh Ketua Pengadilan Negeri Bobong.

Disahkan di : Bobong

Pada Tanggal : 02 Januari 2025

Ketua Pengadilan Negeri Bobong,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Syamsuni', is written over the text of the official position.

Dr. SYAMSUNI, S.H., M.Kn.

BAB I

BAB I

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 pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa 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 survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Bobong.

Bahwa Pengadilan Negeri Bobong melakukan e-survey dengan menggunakan kuesioner elektronik (e-survey) untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik dengan metode e-survey.

A. Maksud dan Tujuan;

Bahwa e-survey ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan survey ini menggunakan aplikasi survey elektronik (SI super) yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

B. Tujuan;

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan di Pengadilan Negeri Bobong Kelas II dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Bobong.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan di Pengadilan Bobong.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;

C. Prinsip

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan;

Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif;

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.

3. Akuntabel;

Hal-hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan;

Survey Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan;

Pelaksanaan Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

D. Ruang Lingkup

Penyusunan e-Survey Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik ini meliputi, Metode Survey, Pelaksanaan dan Teknik Survey, Langkah-Langkah Penyusunan e-Survey Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks e-survey Kepuasan Masyarakat, Analisi Hasil e-Survey dan rencana tindak lanjut.

F. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur antara lain :

NO	PENGADILAN NEGERI BOBONG
1.	Persyaratan
2.	Prosedur
3.	Waktu Pelayanan
4.	Biaya/Tarif

5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6.	Kompetensi Pelaksana
7.	Perilaku Pelaksana
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9.	Sarana dan Prasarana

G. Manfaat

Dengan dilakukan e-Survey Kepuasan masyarakat di peroleh 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 periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di Pengadilan Negeri Bobong;

H. Pengertian Umum

1. Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Bobong.
2. Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SIsuper) adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang digunakan untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat dan Survey Harian.
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
4. Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum adalah unit eselon I pada Mahkamah Agung RI yang menyelenggarakan pelayanan publik.
5. Pengadilan Tinggi adalah Satuan Kerja dibawah Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang menyelenggarakan pelayanan publik.
6. Pengadilan Negeri adalah Satuan Kerja dibawah Pengadilan Tinggi yang menyelenggarakan pelayanan publik.
7. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan

pelayanan publik.

8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

BAB II

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana Survey

- a. Pelaksana survey adalah Pengadilan Negeri Bobong yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Bobong dilakukan perhitungan secara otomatis pada aplikasi SIsuper.

B. Periode Survey

Survey dilakukan oleh Pengadilan Negeri Bobong terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan/masyarakat. Survey dilaksanakan secara periodik setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) dalam setahun;

JADWAL TAHUNAN PELAKSANAAN SURVEY

NO	RINCIAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	JAN
1	Pelaksanaan servey Triwulan I	JAN	FEB	MAR										
2	Perhitungan Indeks Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan I				APR									
3	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan I				APR									
4	Pelaksanaan Survey Triwulan II				APR	MEI	JUNI							
5	Perhitungan Indeks,							JULI						

	Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan II																			
6	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan II							JULI												
7	Pelaksanaan Survey Triwulan III							JULI	AGS	SEP										
8	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan III											OKT								
9	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan III											OKT								
10	Pelaksanaan Survey Triwulan IV											OKT	NOV	DES						

11	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan IV																							JAN
12	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan IV																							JAN

C. Tahapan Survey

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun instrument survey;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan Survey;
5. Menyajikan dan melaporkan hasil

D. Teknik Survey

Untuk melaksanakan survey, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SIsuper dengan alamat web:

<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id>

BAB III

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survey

1. Penetapan Pelaksana

Tim penyusunan survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah (Dr. Syamsuni, S.H., M.Kn) Ketua dan Pengadilan Negeri Bobong.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua Tim (Dr. Syamsuni, S.H., M.Kn) Wakil Ketua Pengadilan Negeri Bobong.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveyor terdiri dari:
 1. Panusunan, S.H., Hakim Pratama Muda (Anggota (Pengawas/Pemeriksa));
 2. Arif Tenga, S.H. Panitera Muda Hukum (Anggota (Pencacah/Penghitung Hasil Survey));
 3. Nurasih Dwi Wulandari, S.H. Panitera Pengganti (Anggota (Petugas Survei));
 4. Zaldy, A.Md.Kom PPNP (Anggota (Petugas Survei)).
 5. Restu Dinda Maharani, S.Ak. (Anggota (Petugas Survei)).
- 3) Sekretariat sebanyak 2 (dua) orang:
 1. Marni Umalekhay, S.T, PPNP (Anggota (Petugas Survei));
 2. Aqsa Prayoga, PPNP (Anggota (Petugas Lapangan));

1. Penyiapan Bahan Survey

a. Kuesioner

Daftar pertanyaan/kuisisioner sudah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum melalui aplikasi SIsuper sebagaimana dibawah

ini.

NO	SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
	PERTANYAAN	
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan pelayanan pada Pengadilan?	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi?	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan yang diberikan?	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	
7	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan?	
8	Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?	
9	Bagaimana pendapat saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan?	

b. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban kuisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas

pelayanan. Pembagian jawaban dibagi dalam beberapa kategori, yaitu:

NO	NILAI PERSEPSI 1	NILAI PERSEPSI 2	NILAI PERSEPSI 3	NILAI PERSEPSI 4
1	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
2	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
4	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
5	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
7	Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah
8	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
9.	Tidak Ada	Ada tetapi tidak dapat diakses	Kurang Maksimal	Berfungsi dan dikelola dengan Baik

c. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam:

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner elektronik (e-survey) Pengadilan Negeri Bobong.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat di survey.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Penetapan jumlah responden sebanyak 35 (tiga puluh lima) orang berdasarkan jumlah data kuesioner elektronik (e-survey) yang telah di isi oleh responden dengan teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survey dan data yang ingin diperoleh. Responden memilih sendiri secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan layanan masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** (Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Lampiran II) atau dihitung menggunakan rumus :

RL	= Ruang Lingkup Pelayanan
NRR	= Nilai Rata-Rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 NRR per RL = Jumlah nilai per ruang lingkup / jumlah kuesioner
 NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

Atau dihitung menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Dimana :

S = jumlah sampel
 λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan baik dk =1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%
 N = populasi P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5
 d = 0,0

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan di Pengadilan Negeri Bobong dan melakukan pengumpulan data yang di mulai sejak bulan Juli 2024 sampai dengan bulan September 2024;

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, masyarakat melakukan pengisian kuesioner elektronik (e-survey) terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner elektronik (e-survey) dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan di Pengadilan Negeri Bobong, pengecualian jika responden termasuk difabel maka dapat dibantu oleh surveyor.

- i. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- ii. Hasil survey kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada

publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

- iii. Format publikasi Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Bobong (terlampir) :

BAB IV
LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana pada BAB II dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

- 1. Setiap pertanyaan survey masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus:

RL	= Ruang Lingkup Pelayanan
NRR	= Nilai Rata-Rata
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR per RL	= Jumlah nilai per ruang lingkup/jumlah kuesioner
NRR tertimbang	= NRR per ruang lingkup x (1/9)

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

- a. Menambah unsur yang di anggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

Tabel 1

Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan, Nilai Interval Konvensi, Nilai Interval.

MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	NILAI INTERVAL (NI)
A	Sangat Baik	88.31 – 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
C	Kurang Baik	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
D	Tidak Baik	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

B. Pengolahan Data Survey

Pengolahan data survey dengan menggunakan komputer. Data entri dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

1. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan di Pengadilan Negeri Bobong Kelas II. Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan (RL) diperoleh dari NRR (jumlah nilai rata-rata) setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) yaitu NRR per RL untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu NRR per ruang lingkup x (1/9) (untuk 9 unsur).

Adapun unsur pelayanan sebagaimana pada tabel di bawah ini:

NO	UNSUR SKM	NILAI UNSUR SKM
1	Persyaratan	U1
2	Prosedur	U2
3	Waktu Pelayanan	U3
4	Biaya/Tarif	U4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5
6	Kompetensi Pelaksana	U6
7	Perilaku Pelaksana	U7
8	Sarana dan Prasarana	U8
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

- RL : Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR Per RL : Jumlah Nilai Per Ruang Lingkup / Jumlah Kuesioner
- NRR tertimbang : $NRR \text{ Per Ruang Lingkup} \times (1/9)$

- 2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan
Dalam peningkatan kualitas pelayanan di prioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu di perbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
- 3. Penyusunan Jadwal
Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) minggu dengan rincian sebagai berikut:
 - a. Persiapan 2, (dua) hari kerja;
 - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 2 (dua) hari kerja;
 - c. Pengolahan data indeks, 3 (tiga) hari kerja;

BAB V
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME
PELAPORAN HASIL PENILAIAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan Pengadilan Negeri Bobong pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada Ketua Pengadilan Negeri Bobong, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan di Pengadilan Negeri Bobong, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner elektronik (e-survey), disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.

4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-instal pada komputer masing-masing unit pelayanan. Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Bobong menggunakan program, Operating Sistem (OS) DOS:
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survey secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bobong dengan Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dilakukan per triwulan atau 3 (tiga) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun.
6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan di Pengadilan Negeri Bobong baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik setiap 3 (tiga) bulan atau triwulan di Pengadilan Negeri Bobong dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survey kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan pada Pengadilan Negeri Bobong, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di Pengadilan Negeri Bobong serta masyarakat.

7. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk

metode survey. Penyampaian hasil Survey Kepuasan Masyarakat wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB VI

ANALISA HASIL SURVEY

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan kuesioner elektronik (e-survey) yang terisi dengan jumlah 35 (tiga puluh lima) orang. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Bobong dan Analisa masing-masing unsur Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara analisa bivariat untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain.

Dengan total nilai Surveyance, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Bobong sebesar **3,97 / 99,17%** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 s.d. 100,00).

Hasil survei IKM pada aplikasi e-survey yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dengan nilai unsur U1 s/d U9 pada hasil (e - survey) triwulan IV Periode 1 Oktober 2024 sampai dengan 31 Desember 2024 sebagai berikut;

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KET
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	127	127	126	125	128	127	127	128	128	
NRR Per RL	3,969	3,969	3,938	3,906	4,000	3,969	3,969	4,000	4,000	35,719
NRR Ter Timbang	0,441	0,441	0,438	0,434	0,444	0,441	0,441	0,444	0,444	3,969
IKM Unit Pelayanan										99,22

Indeks Total: 3,97 / 99,22

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

3,97 / 99,22 %

PERIODE 1 JULI 2024 SAMPAI 30 SEPTEMBER TRIWULAN 2024

Jumlah	32 RESPONDEN	
Responden		
Jenis Kelamin	Laki-Laki : 23 ORANG	
	Perempuan : 9 ORANG	
Pendidikan	Tidak/Belum Sekolah : 0 Orang	DIPLOMA 2 : 0 ORANG
	SD : 2 ORANG	DIPLOMA 3 : 0 ORANG
	SMP : 2 ORANG	S1 : 4 ORANG
	SMU : 18 ORANG	S2 : 0 ORANG
	DIPLOMA 1 : 4 ORANG	S3 : 0 ORANG
Pekerjaan	PNS : 2 ORANG	SWASTA : 0 ORANG

TNI : 0 ORANG	WIRAUUSAHA : 1 ORANG
POLRI : 1 ORANG	TENAGA KONTRAK : 1 ORANG
LAINNYA : 27 ORANG	

B

erdasarkan Hasil Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat akan terlihat pada grafis di bawah ini untuk Triwulan IV periode bulan 1 Oktober 2024 sampai dengan 31 Desember 2024;

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 (sembilan) Unsur ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap 9 (sembilan) unsur ruang lingkup tersebut;

Tabel 2
Unsur Ruang Lingkup
Kepuasan Layanan di Pengadilan Negeri Bobong

No.	Unsur	Nilai rata-rata	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,969	Sangat Baik	2
2.	Prosedur	3,969	Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	3,938	Baik	3
4.	Biaya/Tarif	3,906	Sangat Baik	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
6.	Kompetensi Pelaksana	3,969	Sangat Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,969	Sangat Baik	2
8.	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	1
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	1

Unsur di atas terdiri dari Ruang Lingkup, Nilai Rata-rata dan Kategori Pengguna

serta Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Bobong

1. 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 3,969 berada pada interval.

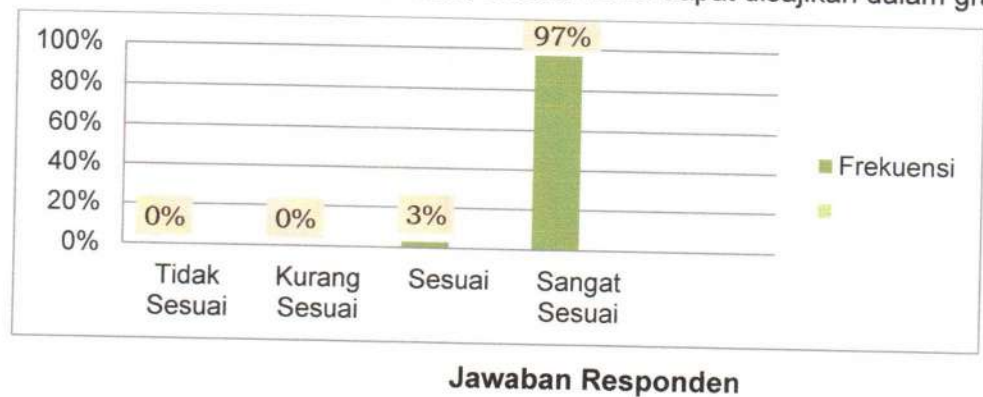
Skor 3,5324 s.d. 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori “Sangat Baik”.

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

Tabel 3
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Bobong
Unsur Ruang Lingkup: U1 (Persyaratan)

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		F	%
Sangat Sesuai	4	31	97%
Sesuai	3	1	3%
Kurang Sesuai	2	0	0%
Tidak Sesuai	1	0	0%
Jumlah		32	100%

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



Gambar 1
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Bobong
Unsur Ruang Lingkup: U1 (Persyaratan)

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata rata skor sebesar 3,969 berada pada interval skor 3,5324 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 4
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bobong
Unsur Ruang Lingkup : U2 (Prosedur)

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	32	100%
2	Mudah	3	1	3%
3	Kurang Mudah	2	0	0%
4	Tidak Mudah	1	0	0%
Jumlah			32	103%

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



Jawaban Responden

Gambar 2

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bobong
Unsur Ruang Lingkup : U2 (Prosedur)

3. Waktu Pelayanan

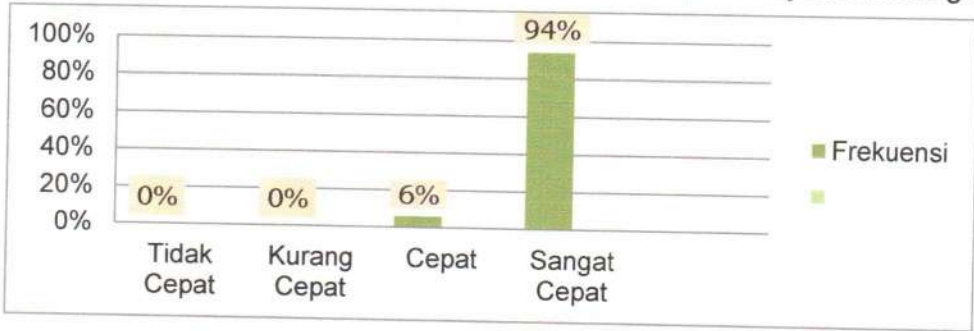
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,938 berada pada interval skor 3,5324 s.d. 4,00 kategori “Sangat Baik” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 5
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bobong
Unsur Ruang Lingkup : U3 (Waktu Pelayanan)

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	30	94%
2	Cepat	3	2	6%
3	Kurang Cepat	2	0	0%
4	Tidak Cepat	1	0	0%
Jumlah			32	100%

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



Jawaban Responden

Gambar 3

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bobong
 Unsur Ruang Lingkup: U3 (Waktu Pelayanan)

4. Biaya/Tarif

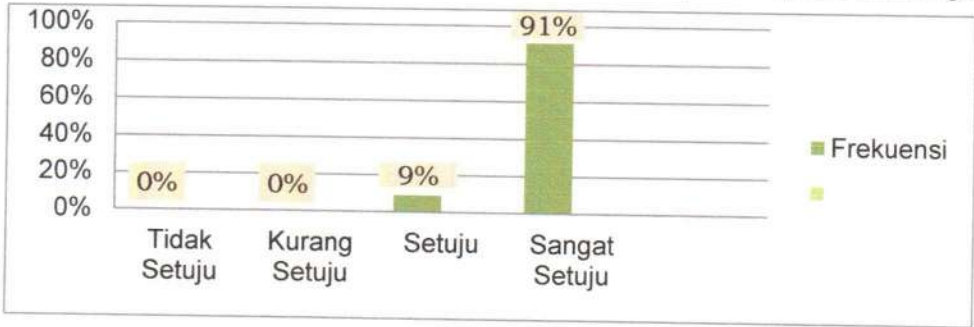
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,906 berada pada interval skor 3,5324 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 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bobong
Unsur Ruang Lingkup : U4 (Biaya/Tarif)

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Setuju	4	29	91%
2	Setuju	3	3	9%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			32	100%

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



Jawaban Responden

Gambar 4
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bobong
Unsur Ruang Lingkup : U4 (Biaya/Tarif)

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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,5324 s.d. 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 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Bobong
Unsur Ruang Lingkup : U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	32	100%
2	Sesuai	3	0	0%
3	Kurang Sesuai	2	0	0%
4	Tidak Sesuai	1	0	0%
Jumlah			32	100%

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



Unsur Ruang Lingkup : U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)

6. Kompetensi Pelaksana

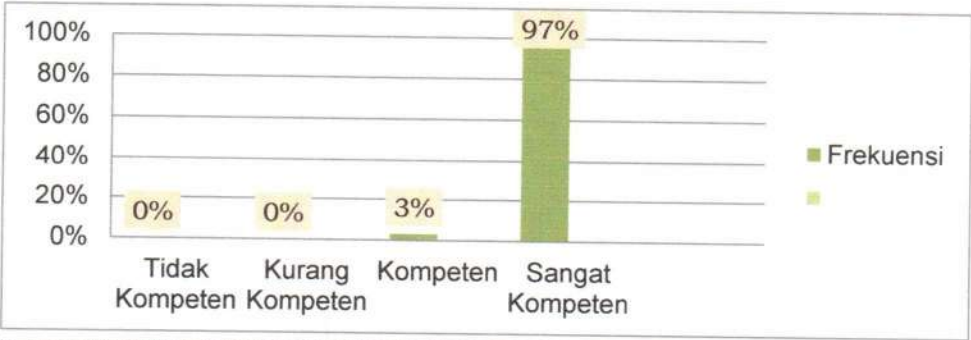
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,969 berada pada interval skor 3,5324 s.d. 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bobong
Unsur Ruang Lingkup : U6 (Kompetensi Pelaksana)

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	31	97%
2	Kompeten	3	1	3%
3	Kurang Kompeten	2	0	0%
4	Tidak Kompeten	1	0	0%
Jumlah			32	100%

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



Gambar 6

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bobong

Unsur Ruang Lingkup: U6 (Kompetensi Pelaksana)

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,969 berada pada interval skor 3,5324 s.d. 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:

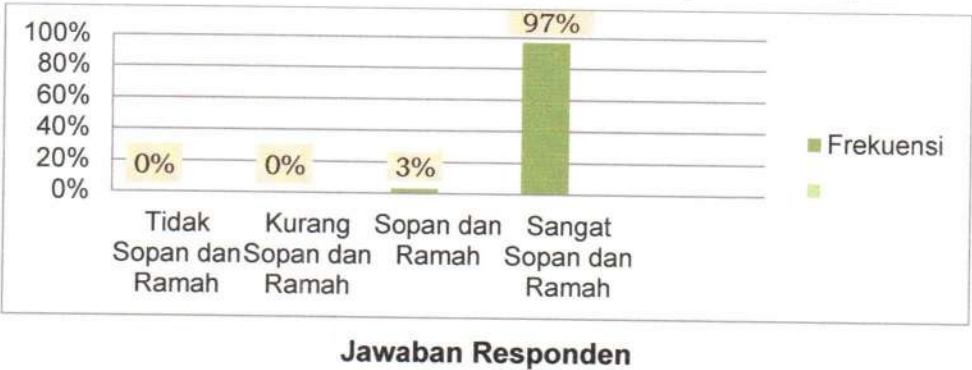
Tabel 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bobong

Unsur Ruang Lingkup : U7 (Perilaku Pelaksana)

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	31	97%
2	Sopan dan Ramah	3	1	3%
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0%
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0%
Jumlah			32	100%

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



Gambar 7

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Bobong

Unsur Ruang Lingkup : U7 (Perilaku Pelaksana)

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah alat yang dapat digunakan untuk melancarkan atau memudahkan manusia dalam mencapai tujuan tertentu. Sarana berhubungan langsung

dan menjadi penunjang utama dalam suatu aktivitas. Sarana dapat berbentuk benda bergerak dan tidak bergerak dan umumnya berbentuk kecil dan bisa dipindah-pindah.

Prasarana adalah segala sesuatu yang menunjang secara langsung atau tidak langsung segala jenis sarana. Umumnya prasarana dimiliki dan dibangun oleh pemerintah dalam bentuk benda tidak bergerak.

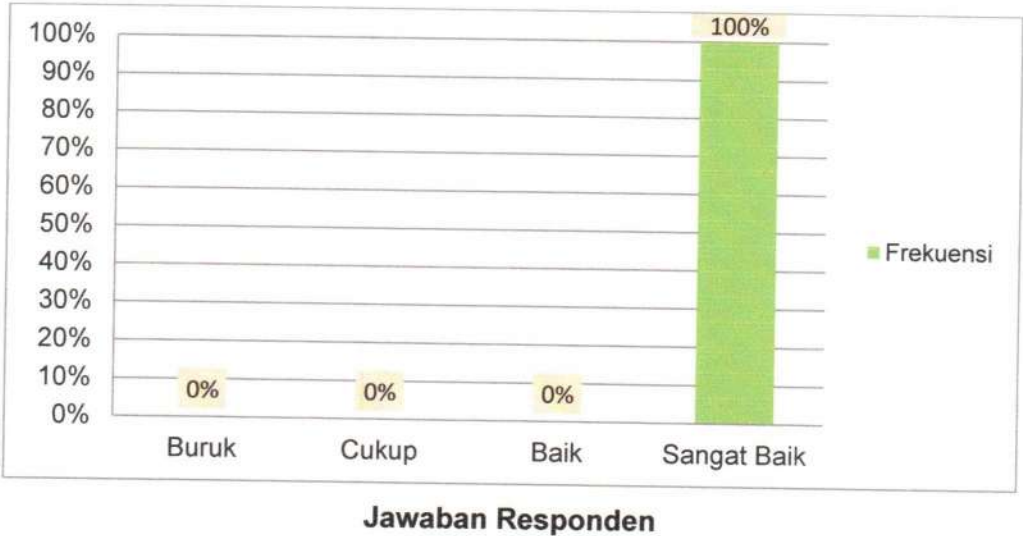
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324 s.d. 4,00 kategori “Sangat Baik” Dengan demikian Kebersihan dan Kenyamanan pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kebersihan dan Kenyamanan berada pada kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kebersihan dan Kenyamanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Bobong
Unsur Ruang Lingkup : U8 (Sarana dan Prasarana)

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	32	100%
2	Baik	3	0	0%
3	Cukup	2	0	0%
4	Buruk	1	0	0%
Jumlah			32	100%

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



Gambar 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Bobong
Unsur Ruang Lingkup : U8 (Sarana dan Prasarana)

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan

penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor skor 3,5324 s.d. 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 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Bobong

Unsur Ruang Lingkup : U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Berfungsi dan Dikelola dengan Baik	4	32	100%
2	Kurang Maksimal	3	0	0%
3	Ada tetapi Tidak Dapat Diakses	2	0	0%
4	Tidak Ada	1	0	0%
Jumlah			32	100%

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



Jawaban Responden

Gambar 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Bobong

Unsur Ruang Lingkup : U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)

Adapun Data Domisili responden kepuasan masyarakat pengguna layanan akan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12
Data Domisili Responden

No	Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1	Maluku Utara	32

Adapun data Umur responden kepuasan masyarakat pengguna layanan akan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 13
Data Umur Responden

No	Umur/thn	Jumlah (orang)	% (Persentase)
1	18-28 tahun	7	21,88%
2	29-39 tahun	19	59,38 %
3	40-49 tahun	3	9,38 %
4	50-59 tahun	2	6,25 %
5	60-69	1	3,13 %
	Total	32	100 %

Adapun Data Layanan responden kepuasan masyarakat pengguna layanan akan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 14
Data Layanan

No	LAYANAN	Jumlah (orang)
1	Layanan Pidana	24
2	Layanan Perdata	1
3	Layanan Hukum/Informasi	3
4	Layanan Administrasi Umum	4
	Total	32

Adapun data hasil survey dengan nilai 3 (tiga) unsur terendah responden kepuasan masyarakat pengguna layanan akan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Nilai 3 (tiga) Unsur Terendah

NO	UNSUR	NILAI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	125
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	126
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis	127

	pelayanannya pada Pengadilan ?	
--	--------------------------------	--

BAB VII
RENCANA TINDAK LANJUT
PERBAIKAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGUNA LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI BOBONG

Bahwa berdasarkan analisa hasil e-survey kepuasan masyarakat pada semua unsur masih masuk pada kategori “**sangat baik**”. Hal ini tentunya tidak terlepas dari semangat kerja yang penuh tanggung jawab seluruh jajaran Pengadilan Negeri Bobong dimulai dari petugas PTSP yang telah memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan. Sehingga nilai indeks kepuasan masyarakat pada triwulan IV periode Oktober 2024 sampai Desember 2024 mencapai nilai **3,97/99,22 %**

Akan tetapi hasil pencapaian tersebut tidak perlu dibanggakan namun perlu ditingkatkan lagi karena hasil tersebut dapat berubah sewaktu-waktu hal ini tentu merupakan tanggung jawab seluruh jajaran Pengadilan Negeri Bobong dimulai dari petugas PTSP untuk selalu komitmen dalam mempertahankan apa yang sudah dicapai dan tidak hentinya untuk bekerja keras lagi dengan penuh rasa keikhlasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan;

Terlepas dari hasil pencapaian tersebut namun tetap adanya perbaikan dan tindak lanjut pada semua unsur ruang lingkup dengan prioritas 1 (satu) Unsur Ruang Lingkup yang memiliki nilai terendah berdasarkan hasil perhitungan pada aplikasi siSUPER yaitu :

- 1. Unsur Ruang lingkup U4 (Biaya/Tarif) dengan nilai (3,906);
- 2. Unsur Ruang lingkup U3 (Waktu Pelayanan) dengan nilai (3,938);
- 3. Unsur Ruang lingkup U1 (Persyaratan) dengan nilai (3,969);

Sebagaimana pertanyaan terlihat pada tabel di bawah ini :

NO	UNSUR	NILAI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	125
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	126
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	127

Bahwa dari 3 (tiga) unsur ruang lingkup terendah tersebut perlu adanya peningkatan dari segi prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, dan kompetensi pelaksana, agar bisa ditingkatkan lebih baik lagi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Bobong. Adapun prioritas dan program/kegiatan serta waktu pelaksanaan tindak lanjut atas perbaikan ketiga unsur yang memiliki nilai terendah yaitu sebagaimana terlihat di bawah ini:

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Biaya/Tarif (U4)	Melakukan pembinaan dan evaluasi terhadap petugas PTSP agar selalu melakukan koordinasi mengenai Biaya/Tarif dalam memberikan pelayanan	Oktober 2024	Ketua Tim Survei (Arif Tenga,S.H.)
2	Waktu Pelayanan (U2)	Melakukan pembinaan dan evaluasi terhadap masing-masing Pejabat Pengelola Pelaksanaan PTSP dan Penanggung jawab PTSP agar memberikan pemahaman dan pengarahan kepada petugas PTSP sehingga memahami terkait waktu pelayanan bagi masyarakat pengguna pelayanan pada Pengadilan Negeri Bobong;	November 2024	Ketua Tim Survei (Arif Tenga,S.H.)
3	Persyaratan (U1)	Melakukan pembinaan dan evaluasi terhadap masing-masing Pejabat Pengelola Pelaksanaan PTSP dan Penanggung jawab PTSP agar memberikan pemahaman dan pengarahan terkait Persyaratan Pelayanan kepada petugas PTSP agar lebih diperhatikan lagi persyaratan atau SOP yang telah di tetapkan.	Desember 2024	Ketua Tim Survei (Arif Tenga,S.H.)

BAB VIII PENUTUP

A. Kesimpulan

Survey Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan di Pengadilan Negeri Bobong sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis data e-survey terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bobong dengan hasil survey kepuasan masyarakat = **3,97/99,22 %** dan berada pada kategori **Sangat Baik**.

Bahwa terlepas dari hasil yang dicapai namun di sisi lain ada 3 (tiga) hasil survey yang memiliki nilai terendah sebagai berikut:

1. Unsur Ruang lingkup U4 (Biaya/Tarif) dengan nilai (3,906);
2. Unsur Ruang lingkup U3 (Waktu Pelayanan) dengan nilai (3,938);
3. Unsur Ruang lingkup U1 (Persyaratan) dengan nilai (3,969);

Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Bobong berada pada kategori **Sangat Baik**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri berada pada kategori **Sangat Baik**.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Bobong pada kategori **Sangat Baik**.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Bobong pada kategori **Sangat Baik**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Bobong pada kategori **Sangat Baik**.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bobong pada kategori **Sangat Baik**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bobong pada kategori **Sangat Baik**.
8. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bobong pada kategori **Sangat Baik**.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM) pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Bobong, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh hasil semua pada kategori **Sangat Baik**.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai terutama petugas pelayanan PTSP di Pengadilan Negeri Bobong, hendaknya mempertahankan pelayanannya khususnya pada meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Berdasarkan hasil survey

ini, semua Pelayanan pada Pengadilan Negeri Bobong masuk pada kategori **Sangat Baik**, namun perlu adanya pembinaan dan bimbingan serta penguatan kepada petugas PTSP untuk lebih meningkatkan pelayanan pada 3 (tiga) unsur ruang lingkup yang memiliki nilai terendah agar dapat lebih optimal berdasarkan hasil perhitungan pada aplikasi SI-SUPER yaitu:

Perbaikan dan tindak lanjut pada semua unsur ruang lingkup dengan prioritas 3 (tiga) Unsur Ruang Lingkup yang memiliki nilai terendah berdasarkan hasil perhitungan pada aplikasi SIsuper yaitu :

1. Unsur Ruang lingkup U4 (Biaya/Tarif) dengan nilai (3,906);
2. Unsur Ruang lingkup U3 (Waktu Pelayanan) dengan nilai (3,938);
3. Unsur Ruang lingkup U1 (Persyaratan) dengan nilai (3,969);

Sebagaimana terlihat pada pertanyaan di bawah ini:

NO	UNSUR	NILAI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	125
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	126
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	127

Bahwa 3 (tiga) unsur ruang lingkup tersebut perlu dievaluasi dan ditindaklanjuti agar pelayanan lebih optimal sehingga ke depan lebih dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan di Pengadilan Negeri Bobong;

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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014.

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia
Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei
dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER)
Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di
Bawahnya.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI BOBONG

Jl. M. Taher Mus, Desa Bobong, Kec. Taliabu Barat, Kab. Pulau Taliabu, Maluku Utara KAB. PULAU
TALIABU
MALUKU UTARA
<http://pn-bobong.go.id/>



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Oktober 2024 sampai 31 Desember 2024

SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
NILAI INDEKS
3,97 / 99,22%

Jumlah	32 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 23	
	PEREMPUAN : 9	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0	
	SD : 2	Diploma 3 : 0
	SMP : 3	S1 : 4
	SMU : 19	S2 : 0
	Diploma 1 : 4	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 2	SWASTA : 0
	TNI : 0	WIRAUUSAHA : 1
	POLRI : 1	TENAGA KONTRAK : 1
	LAINNYA : 27	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- | | |
|--|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ? | 3,906 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? | 3,938 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ? | 3,969 |