SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV 2024

PENGADILAN NEGERI DEMAK KELAS IB
Jalan Sultan Trenggono No. 27 Demak – Jawa Tengah
Telp (0291) 685771
www.pn-demak.go.i

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI DEMAK KELAS IB

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI DEMAK KELAS IB

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Disahkan di Demak

Pada hari : Selasa, 31 Desember 2024

Ketua Pengadilan Negeri Demak Kelas IB

Muhamad Fauzan Haryadi, S.H., M.H.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Negeri Demak Kelas IB periode Triwulan IV Tahun 2024.

Pengadilan Negeri Demak Kelas IB sangat membutuhkan informasi sebagai umpan balik dari pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat khususnya para pencari keadilan, dengan harapan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada masyarakat. Atas dasar itu Pengadilan Negeri Demak Kelas IB mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan IV Tahun 2024 ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2024 sampai dengan bulan Desember 2024. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelasanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan IV Tahun 2024. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya Pengadilan Negeri Demak Kelas IB dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.

Demak, 31 Desember 2024

Tim Survei

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.

Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali dan berisi capaian nilai setiap unsur pelayanan pada Pengadilan Negeri Demak Kelas IB. Untuk laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan IV Tahun 2024 nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Negeri Demak Kelas IB adalah 94,32 atau kategori sangat baik. Nilai tertinggi unsur layanan adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,95), sedangkan nilai terendahnya unsur Waktu Pelayanan, Prosedur Pelayanan, dan Biaya/Tarif pada interval 3,62.

Bahwa Pengadilan Negeri Demak Kelas IB dalam proses pelaksanaan maupun penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri. Dari hasil survei yang diperoleh kemudian ditindaklanjuti untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang baik oleh masyarakat.

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF	IV
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Sasaran	2
D. Prinsip	2
E. Ruang Lingkup	3
F. Unsur SKM	3
G. Manfaat	4
H. Pengertian Umum	4
BAB II METODE SURVEI	6
A. Periode Survei	6
B. Metode Penelitian	6
BAB IV PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	7
A. Pelaksanaan	7
1. Pelaksana Survei	7
2. Tahapan Survei	7
B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	8
C. Penyusunan Laporan	8
BAB IV PENYUSUNAN DAN PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
A. Persiapan Survei	9
1. Penetapan Pelaksana	9
2. Penyiapan Bahan Survei	9
3. Bentuk Jawaban	12
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	12
1. Penetapan Jumlah Responden	12
2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	12
3. Pelaksanaan Pengumpula Data	13
C. Pengolahan Data	13
1. Pengukuran Skala Likert	13

D. Pengolahan Data Survei 14
1. Pengolahan Data Komputer 14
2. Pengolahan Secara Manual 14
3. Pengujian Kualitas Data 14
4. Penyusunan Jadwal 15
BAB V HASIL PENGUKURAN
A. Hasil Penyusunan Indeks 16
B. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 18
BAB VI PENUTUP
A. Kesimpulan 19
B. Rekomendasi 19
LAMPIRAN
Data Survei Kepuasan Masyarakat
Indeks Kepuasan Masyarakat

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 tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Pengadilan Negeri Demak Kelas IB merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di Kabupaten Demak. Pengadilan Negeri Demak Kelas IB bertugas dan berwenang, memeriksa, mengadili, memutuskan dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata di tingkat pertama (Pasal 50 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum) Pengadilan dapat memberikan keterangan, pertimbangan dan nasihat tentang hukum kepada instansi pemerintah di daerahnya apabila diminta (Pasal 52 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum).

Tingkat keberhasilan Pengadilan Negeri Demak Kelas IB dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian yang ada di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik Pengadilan Negeri Demak Kelas IB melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui metode survei sebagaimana yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.

D. 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 melaksanaan 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 berlaku.
4. Berkesinambungan

   Survei Kepuasan Masyarakat 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 tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik 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 Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur SKM meliputi:

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 dilakukan 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).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Pengadilan Negeri Demak Kelas IB secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

H. Pengertian Umum

Sesuai dengan pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang

jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.

7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II
METODE SURVEI

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 kebijakan terhadap 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 di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Pengadilan Negeri Demak Kelas IB sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam bidang peradilan melakukan survei secara berkala dalam jangka waktu/periode 3 (tiga) bulan sekali.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik Pengadilan Negeri Demak Kelas IB mengggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB IV
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana survei
   a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
   b. Pelaksanaan survei dilaksanakan sendiri oleh Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.
2. Tahapan survei

   Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

   1) Menyusun instrumen survei;
   2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
   3) Menentukan responden;
   4) Melaksanakan survei;
   5) Mengolah hasil survei;
   6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

   Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Bahwa dalam pelaksanaan surbei ini, Pengadilan Negeri Demak Kelas IB menggunakan teknik survei kuesioner melalui aplikasi si-SUPER (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik Badan Peradilan Umum).

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

   Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

   1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
      a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
      b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM.
      c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
      d. Tim SKM terdiri dari Ketua, Anggota dan Sekretariat SKM.
      e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
   2) Analisis

      Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya.

   3) Penutup

      Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV
PENYUSUNAN DAN PENGOLAHAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

   a. Pelaksanaan survei dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Demak Kelas IB Nomor : 93/KPN.W12-U23/SK.HM1.1.1/IX/2024 tentang Penunjukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Negeri Demak Kelas IB;

   Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Anti Korupsi Pengadilan pada Pengadilan Negeri Demak Kelas IB yang terdiri dari:

No	Nama	Jabatan	Jabatan Dalam Tim
1	Dwi Florence, SH.,M.H. NIP. 198105212007042001	Hakim	Ketua
2	Ismail, S.H., M.H. NIP. 196707011987032001	Panitera	Koordinator
3	Yogi Prasetiono, S.E., S.H., M.H. NIP. 198109212009121001	Panmud Hukum	Sekretaris
4	Nofretari, S.H.I NIP. 199307142024052001	Klerek – Analis Perkara Peradilan	Anggota
5	Ainul Kamal	Honorer	Anggota

2. Penyiapan Bahan Survei

   a. Kuesioner

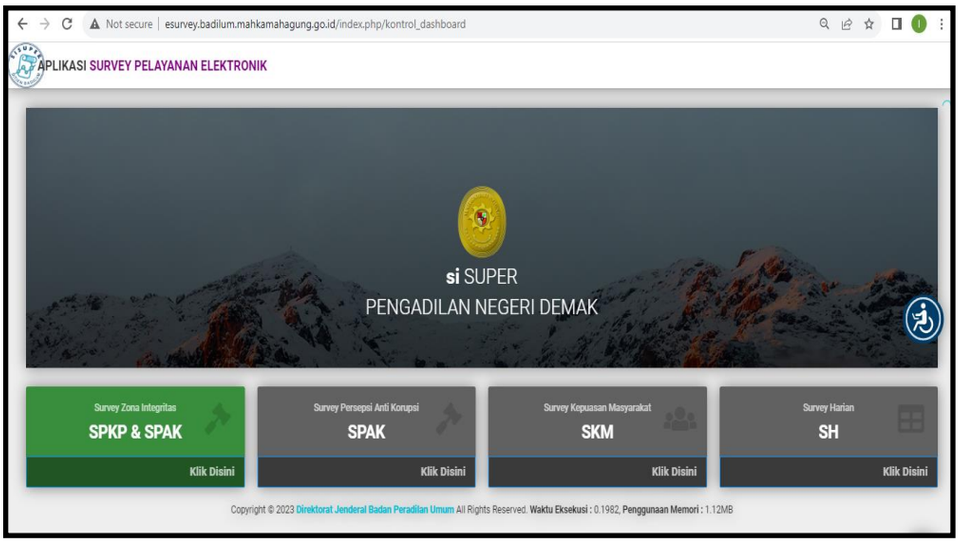
   Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner sudah disusun dalam aplikasi si-SUPER (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik Badan Peradilan Umum).

   b. Bagian Kuesioner

   Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

   1) Bagian Pertama

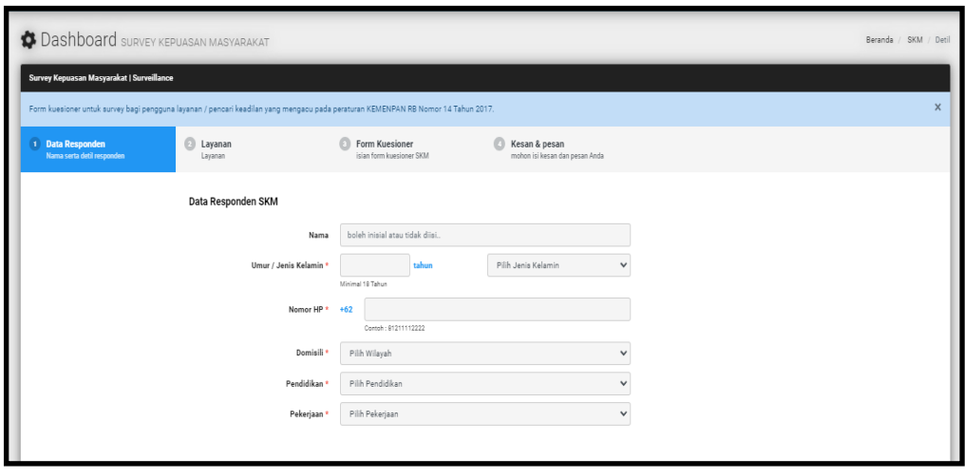
      Pada bagian pertama berisikan dashboard responden, nama aplikasi dan nama instansi yang dilakukan survei.



Gambar 1. Halaman Depan Aplikasi si-SUPER

2) Bagian Kedua

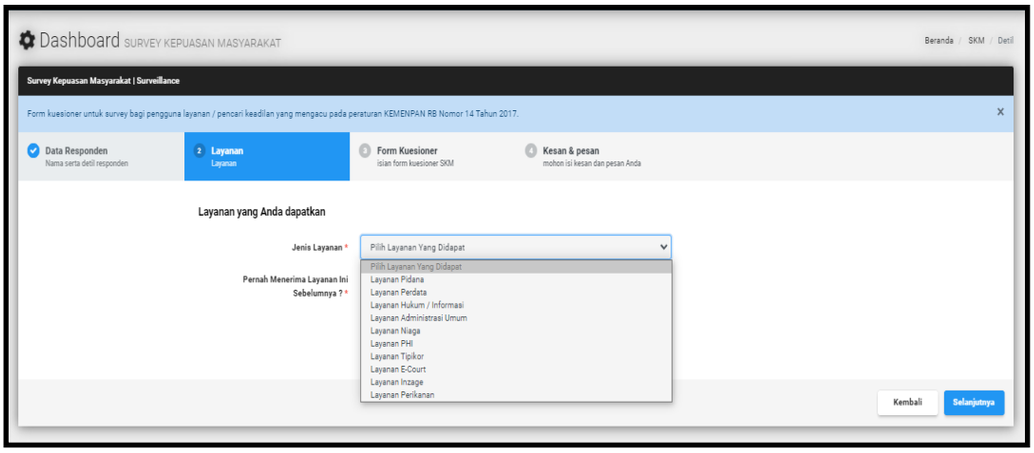
Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam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



Gambar 2. Bagian Kuesioner (Data Responden)

3) Bagian Ketiga

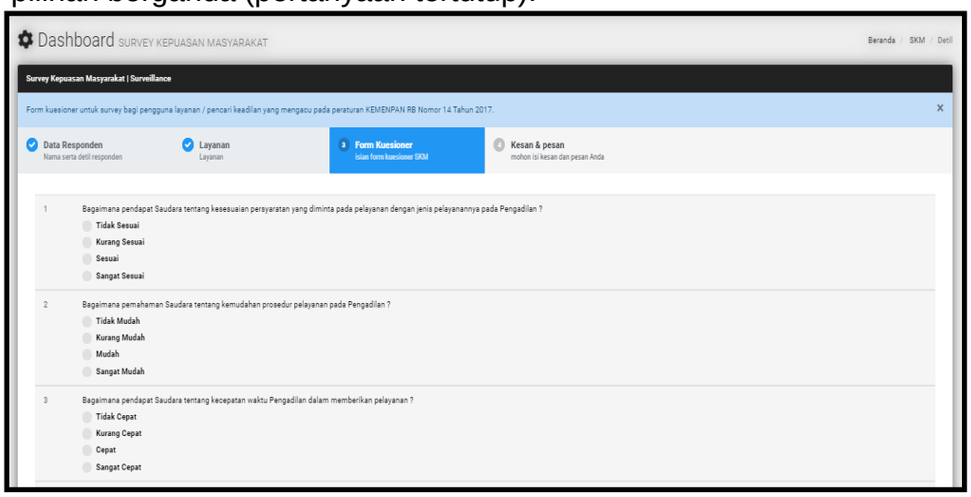
Pada bagian ini berisikan jenis layanan yang telah diterima oleh responden. Adapun jenis layanan yang ada di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB adalah layanan Pidana, layanan Perdata, layanan Hukum/Informasi, layanan Administrasi Umum, layanan e-Court dan layanan Inzage.



Gambar 3. Bagian Kuesioner (Data Layanan)

4) Bagian Keempat

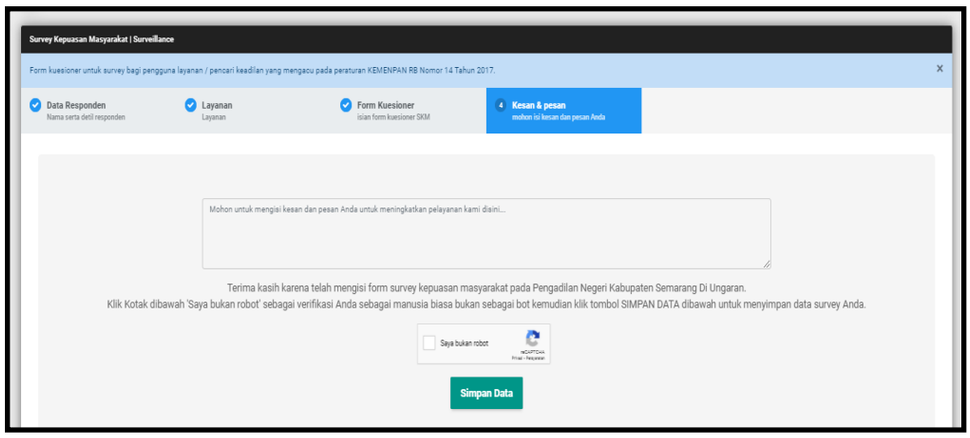
Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup).



Gambar 4. Bagian Kuesioner (Daftar Pertanyaan)

5) Bagian Kelima

Pada bagian ini berisikan jawaban tidak terstuktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.



Gambar 5. Bagian Kuesioner (Kesan & Pesan)

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3) baik, diberi nilai 3;
4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

   Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih masyarakat pengguna layanan pengadilan.

   Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan dari Pengadilan Negeri Demak Kelas IB. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), besaran populasi dan sampel menggunakan tabel sampel dari ***Morgan and Krejcie*** **(Lampiran II)** dimana ditentukan populasi sebanyak 35 (tiga puluh lima) dengan responden terpilih sebanyak 31 (empat puluh satu) responden.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

   Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB mulai bulan Oktober 2024 sampai dengan bulan Desember 2024.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a) Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengadilan Negeri Demak menetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang akan ditanyakan kepada seluruh responden, yaitu unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Kualitas Sarana dan Prasaran serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

b) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan langsung melalui aplikasi si-SUPER Badilum.

C. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

a) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

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

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

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

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

$$\textbf{SKM} = \frac{\textbf{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\textbf{Total Unsur yang terisi}} \textbf{ x Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit pelayanan x 25

Tabel I
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

D. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

   Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

   a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

   b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

      1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

         Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

         Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

      2) Nilai indeks pelayanan

         Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, 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 penerima layanan.

4. Penyusunan Jadwal.

   Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 50 (lima puluh) hari kerja dengan rincian sebagai berikut:

   a. Persiapan (Pembentukan Tim Survei, penyusunan kuesioner), 2 (dua) hari kerja;
   b. Pelaksanaan pengumpulan data, 45 (empat puluh lima) hari kerja;
   c. Pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil 3 (tiga) hari kerja;

BAB V
HASIL PENGUKURAN

A. Hasil Penyusunan Indeks

Data akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan Pengadilan Negeri Demak Kelas IB, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

   Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Adapun nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh setiap unsur pelayanan pada Pengadilan Negeri Demak Kelas IB adalah sebagaimana tebal berikut:

Tabel II

Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	3,903
2.	Prosedur	3,645
3.	Waktu Pelayanan	3,613
4.	Biaya/Tarif	3,839
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,806
6.	Kompetensi pelaksana	3,903
7.	Perilaku pelaksana	3,935
8.	Sarana dan prasarana	3,871
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000

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

(3,903 x 0,11) + (3,645 x 0,11) + (3,613 x 0,11) + (3,839 x 0,11) + (3,806 x 0,11) + (3,903 x 0,11) + (3,935 x 0,11) + (3,871 x 0,11) + (3,871 x 0,11) = Nilai Indeks (X) adalah **3,835**

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= 3,835 x 25
= 95,88

b) Mutu pelayanan = **A**

c) Kinerja unit pelayanan = **Sangat Baik**

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

Tabel IV

Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1.	Persyaratan	3,903	0,434
2.	Prosedur	3,645	0,405
3.	Waktu Pelayanan	3,613	0,401
4.	Biaya/Tarif	3,839	0,427
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,806	0,423
6.	Kompetensi pelaksana	3,903	0,434
7.	Perilaku pelaksana	3,935	0,437
8.	Sarana dan prasarana	3,871	0,430
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	0,444
Nilai Indeks			**3,835**
Nilai Indeks setelah dikonversi (NI x 25)			**95,88**

Dari hasil penilaian masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan diperoleh unsur yang terendah sebagai berikut:

1. Waktu Pelayanan;
2. Prosedur;
3. Produk Spesifikasi jenis pelayanan.

B. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan IV Tahun 2024 di lingkup Pengadilan Negeri Demak Kelas IB, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada responden oleh petugasi survei terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner, sehingga perlu dicoba pelaksanaan survei dengan teknik wawancara tatap muka;

Tabel IV

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

3 (tiga) UNSUR TERENDAH

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Waktu Pelayanan	• Monev Standar Pelayanan	2 bulan (Januari– Februari 2025)	Panitera, Panmud
2	Prosedur	• Monev Standar Pelayanan	2 bulan (Januari– Februari 2025)	Panitera, Panmud
3	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	• Monev Standar Pelayanan	2 bulan (Januari– Februari 2025)	Panitera, Panmud

BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan Pengadilan Negeri Demak dipersepsikan **Sangat Baik** oleh para pengguna layanan. Hal ini terlihat dari hasil/pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berada pada nilai interval konversi 88,31 – 100,00. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah **95.88.**
2. Unsur **Waktu Pelayanan, Prosedur, serta Produk Spesifikasi jenis pelayanan** merupakan unsur yang nilai pencapaian terendah dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lainnya, dimana pencapaiannya berada pada nilai interval **3,613- 3,806.**

B. Rekomendasi

1. Perlu adanya tindak lanjut/upaya untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan.
2. Perlu dilakukan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Kepaniteraan dan Kesekretariatan maupun evaluasi terhadap kinerja pegawai secara berkala.

DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

	NAMA/KODE RESPONDEN	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Kusmanto	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Sulton	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Huda	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Zainal	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Budi Rahmadi	Layanan Hukum / Informasi	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	Haris	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	4	4	4	4	4	4
7	Anonim	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	4	4	4	4	4	4
8	Kamsidah	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	4	3	4	4	4	4
9	Sairoh	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	Naufal	Layanan Hukum / Informasi	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	Ulin	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	4	4	3	4	4	4
12	Veni Wulandari	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Anonim	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	4	3	3	3	3	4
14	Ichlas Sul Amal	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	4	4	4	3	3	4
15	Bardad Almahdi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	Nova Putri Amanda Havizia	Layanan Hukum / Informasi	3	4	4	3	3	4	4	4	4
17	David Nor Efendi	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Khoirul Hadi P	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Lukman	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Adi Jaya Prasetyo	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4

	NAMA/KODE RESPONDEN	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
21	Khoirul Amri	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	4	3	4	4	4	4
22	Wisnu Hardiyanto	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23	Joko Dwi Nugroho	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	3	4	4	4	4	4
24	Muslekah	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Pelangi	Layanan Hukum / Informasi	3	3	3	3	3	4	4	3	4
26	Ahmad Saefudin	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	3	4	4	4	4
27	Joni Wiyono	Layanan Hukum / Informasi	4	3	4	3	4	4	4	4	4
28	Alimul Sirri	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	Ida Riskalarasati	Layanan Hukum / Informasi	3	3	3	4	4	4	4	4	4
30	Muhammad Nur Huda	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Aprilia Nur Hana	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Data Umum Responden | Data Domisili Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | Nilai Per Unsur

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI DEMAK

NILAI INDEKS

3,84 / 95,88 %

Periode 1 Oktober 2024 sampai 31 Desember 2024

JUMLAH	31 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 23 ORANG	
	PEREMPUAN : 8 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 1 ORG	Diploma 3 : 1 ORG
	SMP : 1 ORG	S1 : 19 ORG
	SMU : 7 ORG	S2 : 2 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 1 ORG	SWASTA : 16 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRAUSAHA : 1 ORG
	POLRI : 0 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 13 ORG	