



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

Periode Oktober-Desember 2021

PELAPORAN HASIL EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS IA KHUSUS

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 Jakarta
Desember 2021

Ketua Pengadilan Negeri Jakarta Barat,

SOHE, S.H., M.H.

Quality Management Representative

SETYANTO HERMAWAN, S.H., M.Hum.



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

**PELAPORAN HASIL EVALUASI
SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT
KELAS IA KHUSUS
TRIWULAN IV
TAHUN 2021**

**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**



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan IV (Oktober-Desember Tahun 2021) pada Pengguna Layanan Pengadilan di lingkungan Pengadilan Negeri Jakarta Barat melalui Aplikasi *si SUPER* Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna pengadilan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan oleh para Pengguna Layanan Pengadilan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat, yang diambil dengan cara menyebarkan kuesioner ke para Pengguna Layanan Pengadilan.

Pelaksanaan laporan survei ini masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik lagi dalam masa pandemi Covid-19 ini. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Jakarta Barat dan masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas I A Khusus.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, Desember 2021.

Tim Survei



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website :www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	6
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan.....	8
D. Pekerjaan.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	9
1. Persyaratan.....	9
2. Prosedur.....	9
3. Waktu dalam memberikan Pelayanan.....	10
4. Biaya.....	10
5. Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan.....	10
6. Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan.....	10
7. Kesopanan dan Keramahan Perilaku Petugas dalam Pelayanan.....	10
8. Sarana dan prasarana.....	11
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	11
BAB V. KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI.....	13
A. Kesimpulan.....	13
B. Saran.....	13
C. Rekomendasi.....	14
D. Rujukan.....	14



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabaratar.go.id, e-mail : pengadilanjakartabaratar@gmail.com

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Tabel 1, Kategori Mutu Pelayanan.....	6
2. Tabel 2, Responden Menurut Karakteristik Umur.....	7
3. Tabel 3, Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	7
4. Tabel 4, Responden Menurut Karakteristik Pendidikan.....	8
5. Tabel 5, Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan.....	8



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri merupakan sebuah lembaga peradilan dilingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten atau Kota. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama Kelas 1A Khusus, Pengadilan Negeri berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara Pidana dan Perdata bagi pencari keadilan pada umumnya.

Pengadilan Negeri merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencari keadilan. Pengadilan Negeri sebagai lembaga di bawah Mahkamah Agung sebagai lembaga yudikatif, memiliki tugas untuk mengawal serta memantau jalannya perundang-undangan atau penegakan hukum di Indonesia. Adapun secara umum, Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi *public nonprofit* yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Pemerintahan itu didirikan memiliki filosofi memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan, di mata masyarakat secara umum masih terkesan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit,

Hal 1 dari 14 hal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Negeri Jakarta Barat



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada Pengguna Layanan Pengadilan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Jakarta Barat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai Pengguna Layanan Pengadilan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Jakarta Barat. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan (Pengadilan Negeri Jakarta Barat).
2. Mendorong penyelenggara pelayanan (Pengadilan Negeri Jakarta Barat) untuk meningkatkan kualitas dalam memberikan Pelayanan kepada pengguna layanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan (Pengadilan Negeri Jakarta Barat) menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

Hal 2 dari 14 hal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Negeri Jakarta Barat



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website :www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Penyelenggara pelayanan.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas I A Khusus, pada tahun 2021 ini dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, yaitu bulan Maret, Juni, September dan Desember. Pada Laporan ini, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada bulan Oktober sampai Desember Tahun 2021.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Jakarta Barat, antara lain:

1. Tim survei menggunakan Aplikasi siSUPER Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum (BADILUM) Mahkamah Agung Republik Indonesia untuk mendapatkan data Survei Kepuasan Masyarakat, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Tim Survei membuka hasil perhitungan Indeks Survei melalui Aplikasi siSUPER Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum (BADILUM) Mahkamah Agung Republik Indonesia, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden;
3. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat, antara lain: masyarakat pengguna pengadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Advokad/Pengacara, dll.

B. Teknik Pengumpulan Data.

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara mengarahkan kepada semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat untuk mengisi Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)/siSUPER, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner/Angket tersebut terdiri dari 9 indikator ruang lingkup dalam hal ini yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu dalam memberikan Pelayanan, Biaya, Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan, Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan, Perilaku Petugas dalam Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

C. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat.

Ruang lingkup/indikator pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14

Hal 4 dari 14 hal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Negeri Jakarta Barat



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan.

Persyaratan adalah mengenai kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis layanannya pada Pengadilan.

2. Prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan/kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan.

3. Waktu dalam memberikan Pelayanan.

Waktu dalam memberikan Pelayanan adalah jangka waktu/kecepatan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya.

Biaya/Tarif adalah Tidak dipungut biaya/Gratis yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan.

Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan 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/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan.

Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan 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



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

pelayanan.

8. Sarana dan prasarana.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin).

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Jakarta Barat ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.

Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3	C (Cukup)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabar.go.id, e-mail : pengadilanjakartabar@gmail.com

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	32	32
2	29-39	37	37
3	40-49	20	20
4	50-59	10	10
5	60-69	1	1
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Usia di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak 37 responden (48,15%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	73	73
2	Perempuan	27	27
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 73 orang responden (73%).



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website :www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

C. Pendidikan

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0
2	SMP	1	1
3	SMU	9	9
4	Diploma 1	2	2
5	Diploma 2	0	0
6	Diploma 3	2	2
7	S1	74	74
8	S2	12	12
9	S3	0	0
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 74 orang responden (74%).

D. Pekerjaan

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	1	1
2	TNI	0	0
3	Polri	0	0
4	Lainnya	46	46
5	Swasta	46	46
6	Wirausaha	7	7
7	Tenaga Kontrak	0	0
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Karyawan Swasta sebanyak 46 orang responden (46%) dan Pekerjaan Lainnya (Advokat, Mengurus Rumah Tangga, dll) sebanyak 46 orang responden (46%).



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas I A Khusus dan hasil analisis data yang telah dilakukan melalui Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum si SUPER telah diketahui bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas I A Khusus dengan 100 orang responden diperoleh nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode 01 Oktober Juli 2021 sampai dengan 31 Desember 2021 sebesar **3,62/90,53%** berada pada kategori mutu pelayanan “**A (Sangat Baik)**” (pada interval 88,31-100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas I A Khusus yang hendak kita capai sebesar **87%** ternyata hasil tersebut mencapai sasaran yang kita hendak capai.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut di atas, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pertanyaan. Selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap 9 Unsur Pertanyaan sebagai berikut:

1. Unsur Persyaratan.

Dari Unsur Persyaratan dinilai bagaimana tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan. Dari hasil perhitungan Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut, unsur Persyaratan telah diperoleh nilai sebesar 358;

2. Unsur Prosedur.

Dari Unsur Prosedur dinilai bagaimana pemahaman para pencari keadilan tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan. Dari hasil perhitungan Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut, unsur Persyaratan telah diperoleh nilai sebesar 361;



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

3. Unsur Waktu dalam memberikan Pelayanan.

Dari Unsur waktu dalam memberikan pelayanan dinilai bagaimana kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan kepada para pencari keadilan. Dari hasil perhitungan Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut, unsur waktu dalam memberikan pelayanan telah diperoleh nilai sebesar 354;

4. Unsur Biaya.

Dari Unsur biaya dinilai bagaimana pendapat para pencari keadilan tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS. Dari hasil perhitungan Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut, unsur biaya telah diperoleh nilai sebesar 369;

5. Unsur Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan.

Dari Unsur Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan dinilai bagaimana pendapat para pencari keadilan tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan. Dari hasil perhitungan Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut, unsur biaya telah diperoleh nilai sebesar 356;

6. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan.

Dari Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan dinilai bagaimana kemampuan petugas dalam melayani para pencari keadilan. Dari hasil perhitungan Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut, unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan telah diperoleh nilai sebesar 366;

7. Unsur Kesopanan dan Keramahan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan.

Dari Unsur Kesopanan dan Keramahan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan dinilai bagaimana sikap kesopanan dan keramahan Petugas dalam



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

melayani para pencari keadilan. Dari hasil perhitungan Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut, unsur Kesopanan Dan Keramahan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan telah diperoleh nilai sebesar 364;

8. Unsur Sarana dan Prasarana.

Dari Unsur Sarana dan Prasarana dinilai bagaimana Sarana dan Prasarana yang menunjang dalam memberikan pelayanan kepada para Pencari Keadilan. Dari hasil perhitungan Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut, unsur Sarana dan Prasarana telah diperoleh nilai sebesar 353;

9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Dari Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dinilai bagaimana laman Pengaduan yang ada di Pengadilan. Dari hasil perhitungan Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan telah diperoleh nilai sebesar 378;

Dari hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat tersebut telah diperoleh 3 (tiga) Nilai Unsur Tertinggi dan 3 (tiga) Nilai Unsur Terendah, dengan hasil sebagai berikut:

A. Nilai Unsur Tertinggi.

Dari hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat telah diperoleh 3 (tiga) nilai tertinggi, sebagai berikut:

- 1) Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, diperoleh nilai 378;
- 2) Unsur biaya dinilai bagaimana pendapat para pencari keadilan tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS, diperoleh nilai 369;
- 3) Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan, diperoleh nilai 366;

B. Nilai Unsur Terendah.

Dari hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat telah diperoleh 3 (tiga)



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website :www.pn-jakartabar.go.id, e-mail : pengadilanjakartabar@gmail.com

nilai tertinggi, sebagai berikut:

- 1) Unsur Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan, diperoleh nilai 356;
- 2) Unsur Waktu dalam memberikan Pelayanan, diperoleh nilai 354;
- 3) Unsur Sarana dan Prasarana, diperoleh nilai 353.



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan kepada para Pencari Keadilan melalui Aplikasi si SUPER Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum yang diperoleh dari **100** orang Responden, adapun capaian yang diharapkan oleh Pengadilan Negeri Jakarta Barat Kelas 1 A Khusus sebesar **87%** dan dari hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat telah diperoleh Nilai Indeks sebesar **3,62/90,53%** berada pada kategori mutu pelayanan “**A (Sangat Baik)**” (pada interval 88,31-100,00).

B. Saran

Dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini telah diperoleh Kesan dan Pesan dari para Pencari Keadilan dalam menerima pelayanan dari Pengadilan. Saran, Kesan dan Pesan ini sangat bermanfaat sekali dalam upaya perbaikan Pengadilan Negeri Jakarta Barat dalam hal pelayanan, antara lain:

1. Pelayanan yang diberikan sudah sangat cepat, ramah dan baik sekali agar dipertahankan;
2. Untuk pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Tetapi mohon diperhatikan lagi untuk sarana parkir pengunjung, agar ditambah lagi sarana parkir nya, agar pengunjung lebih nyaman tidak khawatir kendaraan parkir dipinggir jalan;
3. Untuk panggilan sidang sebaiknya disiapkan pengeras suara agar petugas tidak memanggil dan mencari kemana mana;
4. Untuk pelayanan PTSP cukup memuaskan. Saya menyayangkan sikap dari petugas keamanan yg meminta para pihak dalam perkara untuk menunggu di basement dengan alasan pelayanan sidang dan PTSP baru buka jam 9, mengingat ini adalah Kantor Pelayanan Umum;
5. Kurang informasi Prosedur Perolehan Surat Keterangan dari website



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan. Jendral. S. Parman Kav. 71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : pn.jakbar@gmail.com

Website : www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

Eraterang;

6. Agar lebih ditingkatkan lagi sarana/alat-alat kesehatan untuk menunjang protokol kesehatan dalam kondisi pandemi covid 19 ini.

C. Rekomendasi

Kepada jajaran Manajemen dan seluruh Pegawai di Pengadilan Negeri Jakarta Barat, hendaknya untuk lebih meningkatkan lagi dalam mutu pelayanan di setiap Pelayanan yang diberikan kepada para Pencari Keadilan, khususnya terhadap 3 (tiga) nilai Unsur Terendah yaitu Unsur Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan, Unsur Waktu dalam memberikan Pelayanan dan Unsur Sarana dan Prasarana, supaya para Pencari Keadilan merasa puas disetiap pelayanan yang diberikan;

D. Rujukan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**Hasil Tindak Lanjut 3 (Tiga) Nilai Terendah
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Periode Triwulan IV (Oktober-Desember 2021)
Di Pengadilan Negeri Jakarta Barat**

Dari hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah diperoleh 3 (tiga) nilai terendah yaitu:

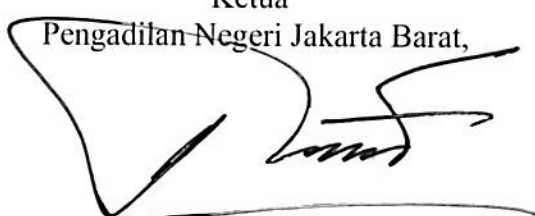
- 1) Unsur Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan, diperoleh nilai 356;
- 2) Unsur Waktu dalam memberikan Pelayanan, diperoleh nilai 354;
- 3) Unsur Sarana dan Prasarana, diperoleh nilai 353.

No.	Unsur	Tindak Lanjut
1.	Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan	Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan, agar lebih diperhatikan lagi, supaya para pencari keadilan tidak merasa dipersulit/merasa tidak puas dengan hasil yang diperoleh.
2.	Waktu dalam memberikan Pelayanan	Waktu dalam memberikan Pelayanan kepada para Pencari Keadilan agar diupayakan lebih cepat lagi, supaya para Pencari Keadilan merasa puas dalam waktu yang diberikan dalam penyelesaiannya.
3.	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana yang disediakan sudah diupayakan agar lebih baik lagi, terutama fasilitas Toilet (sudah ada Toilet Disfabel), untuk fasilitas Parkir sudah diterapkan sistem Drop Off.

Demikianlah Hasil Tindak Lanjut 3 (tiga) nilai terendah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Jakarta Barat ini dibuat, diucapkan terima kasih.

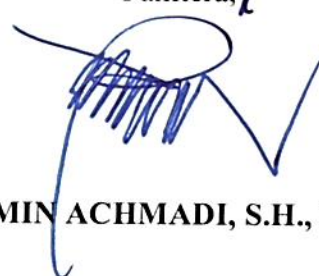
Jakarta, 3 Januari 2022.

Ketua
Pengadilan Negeri Jakarta Barat,



SOHE, S.H., M.H.

Panitera,



HAMIN ACHMADI, S.H., M.H.



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
 Gedung Sekretariat Mahkamah Agung RI Lantai 3,4 dan 5
 Jalan Jenderal Ahmad Yani Kav. 58 ByPass, Cempaka Putih Timur Jakarta Pusat
 Telp. (021) 29079176 Ext.1521, Fax. (021) 29079201



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
 Periode 1 Oktober 2021 sampai 31 Desember 2021

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS
3,62 / 90,53%

Jumlah	100 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 73	PEREMPUAN : 27
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	Diploma 2 : 0
	SD : 0	Diploma 3 : 2
	SMP : 1	S1 : 74
	SMU : 9	S2 : 12
	Diploma 1 : 2	S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 1	SWASTA : 46
	TNI : 0	WIRUSAHA : 7
	POLRI : 0	TENAGA KONTRAK : 0
	LAINNYA : 46	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

- | | |
|---|-------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ? | 3,530 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? | 3,540 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ? | 3,560 |

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

DATA REGISTER TINDAK LANJUT BELUM DIISI

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Jakarta, 11 Januari 2022
 Direktur Jenderal Badan
 Peradilan Umum

PRIM HARYADI

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



Perhitungan

[Beranda](#) / [Perhitungan](#) / [Detil](#)

Pengadilan Negeri Jakarta
Barat
e-Survey Operator

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

Mutu	Kategori	Skor	Bobot
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

Pilih Satuan Kerja Periode Pilih Periode 2022 tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



Preview Publikasi

[Indeks Total](#) [Data Umum Responden](#) [Data Domisili Responden](#) [Data Umur Responden](#)

[Data Layanan](#) [Nilai Per Unsur](#)

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keter
Jumlah	358	361	354	369	356	366	364	353	378	
NRR Per RL	3,580	3,610	3,540	3,690	3,560	3,660	3,640	3,530	3,780	32,59
NRR Tertimbang	0,398	0,401	0,393	0,410	0,396	0,407	0,404	0,392	0,420	3,621
IKM Unit Pelayanan										90,53

EVALUASI NILAI UNSUR

[3 Unsur Terendah](#) [3 Unsur Tertinggi](#)

No.	Unsur
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yar



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan.Jendral.S.Parman Kav.71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : delegasi.pnjakbar@gmail.com

Website :www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

PENGUMUMAN

Nomor: W10-U2/ /HK.00/I/2022.

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS IA KHUSUS
PERIODE TRIWULAN IV (OKTOBER-DESEMBER TAHUN 2021)**

Nilai SKM	Nama Layanan : Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
90,53	Responden
	Jumlah : 100 Orang
	Jenis Kelamin : Laki-laki : 73 Orang
	Wanita : 27 Orang
	Pendidikan : SD : 0 Orang
	SMP : 1 Orang
	SMU : 9 Orang
	Diploma 1 : 2 Orang
	Diploma 2 : 0 Orang
	Diploma 3 : 2 Orang
	S1 : 74 Orang
	S2 : 12 Orang
	S3 : 0 Orang
	Pekerjaan : PNS : 1 Orang
	TNI : 0 Orang
	Polri : 0 Orang
	Lainnya : 46 Orang
	Swasta : 46 Orang
	Wiraswasta : 7 Orang
	Tenaga Kontrak : 0 Orang
Usia : 18 - 28 Tahun : 32 Orang	
29 - 39 Tahun : 37 Orang	
40 - 49 Tahun : 20 Orang	
50 - 59 Tahun : 10 Orang	
60 - 69 Tahun : 1 Orang	

Terima Kasih atas Penilaian yang telah anda berikan,
Masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat.

Jakarta, 03 Januari 2022.

**Ketua
Pengadilan Negeri Jakarta Barat,**


Sohe, S.H., M.H.



PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS I A KHUSUS

Jl. Letnan.Jendral.S.Parman Kav.71, Slipi Palmerah 11410 Jakarta Barat

Telp. 021-53661110, Fax : 021-5322312

Delegasi : Fax : 021-53661108 email : delegasi.pnjakbar@gmail.com

Website :www.pn-jakartabarat.go.id, e-mail : pengadilanjakartabarat@gmail.com

PENGUMUMAN

Nomor: W10-U2/ /HK.00/1/2022.

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT KELAS IA KHUSUS PERIODE TRIWULAN IV (OKTOBER-DESEMBER TAHUN 2021)	
Nilai SPAK	Nama Layanan : Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
3,81	Responden
	Jumlah : 51 Orang
	Jenis Kelamin : Laki-laki : 34 Orang
	Wanita : 17 Orang
	Pendidikan : SD : 0 Orang
	SMP : 0 Orang
	SMU : 6 Orang
	Diploma 1 : 0 Orang
	Diploma 2 : 0 Orang
	Diploma 3 : 1 Orang
	S1 : 37 Orang
	S2 : 6 Orang
	S3 : 1 Orang
	Pekerjaan : PNS : 0 Orang
	TNI : 0 Orang
	Polri : 0 Orang
	Lainnya : 18 Orang
	Swasta : 28 Orang
	Wiraswasta : 5 Orang
	Tenaga Kontrak : 0 Orang
Usia : 18 - 28 Tahun : 12 Orang	
29 - 39 Tahun : 20 Orang	
40 - 49 Tahun : 11 Orang	
50 - 59 Tahun : 8 Orang	
60 - 69 Tahun : 0 Orang	
Terima Kasih atas Penilaian yang telah anda berikan, Masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat	

Jakarta, 03 Januari 2022.

Ketua

Pengadilan Negeri Jakarta Barat,


Sohe, S.H., M.H.