LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 *jo.* Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B

TRIWULAN III

BULAN JULI - SEPTEMBER 2026

LEMBAR PENGESAHAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

DI PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS IB

Disahkan di Baturaja, 01 Oktober 2026

Ketua **Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B,**	**Ketua Tim Survei,**
Andi Hendrawan, S.H., M.H. **NIP. 19770619 200112 1 001**	**Novie Triyana Erda, S.H.** **NIP. 19901121 201712 2 001**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan semangat Reformasi Birokrasi, Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B sebagai bagian dari perwujudan cita-cita luhur Pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B, dengan ini disusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan III Bulan Juli-September 2026.

Untuk mewujudkan cita-cita tersebut, diperlukan adanya Survei Kepuasan Masyarakat dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal, menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang diambil dengan kuesioner. Pelaksanaan survei dan laporan survei ini masih memerlukan kritik dan saran yang membangun agar menjadi lebih baik lagi kedepannya. Semoga laporan ringkas ini berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Tim Penyusun Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **iv**

DAFTARTABEL DAN GRAFIK ..... **v**

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Tujuan dan Sasaran 1

1.3. Rencana Kerja Pelaksanaan 2

1.4. Tahapan Pelaksanaan 2

BAB 2 METODOLOGI

2.1. Metode dan Periode Survei 4

2.2. Teknik Pengumpulan Data 6

2.3. Unsur Pengukuran IKM 6

2.4. Teknik Analisis Data 7

BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

3.1. Profil Responden 9

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur 11

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan 18

3.4. Nilai Unsur Tertinggi dan Terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat ... 19

BAB 4 PENUTUP

4.1. Simpulan 21

DAFTAR RUJUKAN **22**

LAMPIRAN

DAFTARTABEL DAN GRAFIK

TABEL:

TABEL 1. Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei 4
TABEL 2. Kategori Mutu Pelayanan 8
TABEL 3. Unsur Persyaratan Pelayanan 12
TABEL 4. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 12
TABEL 5. Unsur Waktu Penyelesaian 13
TABEL 6. Unsur Biaya / Tarif 14
TABEL 7. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 14
TABEL 8. Unsur Kompetensi Pelaksana 15
TABEL 9. Unsur Perilaku Pelaksana 16
TABEL 10. Unsur Sarana dan Prasarana 16
TABEL 11. Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan 17
TABEL 12. Kategori Mutu Pelayanan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B .. 18
TABEL 13. Nilai 3 (tiga) Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat 18
TABEL 14. Nilai 3 (tiga) Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat 19
TABEL 15. Indeks Per Unsur 20

GRAFIK:

GRAFIK 1. Tingkat Pendidikan Responden 9
GRAFIK 2. Jenis Pekerjaan Responden 10
GRAFIK 3. Kelompok Usia Responden 10
GRAFIK 4. Jenis Layanan yang Digunakan Responden 11
GRAFIK 5. Jenis Kelamin Responden 11
GRAFIK 6. Unsur Persyaratan Pelayanan 12
GRAFIK 7. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 13
GRAFIK 8. Unsur Waktu Penyelesaian 13
GRAFIK 9. Unsur Biaya / Tarif 14
GRAFIK 10. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 15
GRAFIK 11. Unsur Kompetensi Pelaksana 15
GRAFIK 12. Unsur Perilaku Pelaksana 16
GRAFIK 13. Unsur Sarana dan Prasarana 17
GRAFIK 14. Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan 17
GRAFIK 15. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan 18

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam setiap kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik, tentunya akan terus terbentur dengan kekurangan dan tuntutan perbaikan dari segala sektor. Sehingga sebagai bentuk komitmen yang tinggi untuk terus menjaga mutu Pengadilan, diperlukan adanya Survei Kepuasan Masyarakat terhadap aspek-aspek pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Peradilan yang dalam hal ini Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B.

Survei Kepuasan Masyarakat juga dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelaksanaan program Akreditasi Peradilan dalam meningkatkan performa pelayanan pengadilan terhadap masyarakat. Survei Kepuasaan Masyarakat dilaksanakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasaan Masyarakat harus dilakukan secara teratur dalam tenggang waktu tertentu. Hasil survei juga dapat dipergunakan sebagai bahan dalam pelaksanaan rapat untuk mengidentifikasi, menganalisis, menindaklanjuti, dan juga melakukan perbaikan atas kinerja khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

1.2. Tujuan dan Sasaran

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, adalah sebagai berikut:

a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam

menyelenggarakan pelayanan publik; dan

d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.3. Rencana Kerja

Survei Kepuasaan Masyarakat yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat didasarkan pada Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B dilaksanakan setiap bulannya dan dilaporkan setiap Triwulan berjalan.

1.4. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B untuk periode Triwulan III bulan Juli-September 2026 adalah sebagai berikut:

1. Tim survei menentukan metode dan periode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik acak;
2. Tim survei bersama dengan bagian Perencanaan, IT, dan Pelaporan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B membuat instrumen survei secara elektronik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Instrumen survei elektronik tersebutdapat diakses melalui link *esurvei.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengdilan/098963* melalui perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan internet maupun perangkat pindai kode batang pada telepon seluler (ponsel) pintar;
3. Tim survei dan bagian umum Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B mempersiapkan sarana dan prasarana berupa perangkat komputer beserta jaringan internet untuk mengakses survei secara elektronik dan pengadaan *acrylic barcode display* berisi tautan kode batang yang ditempatkan di setiap meja layanan PTSP;

4. Tim survei melakukan survei berdasarkan jadwal yang telah dibuat;
5. Kuesioner elektronik yang telah diisi disimpan dalam bentuk *database* pada aplikasi *SISUPER* Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B;
6. Tim survei memeriksa *database* kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan / atau tidak dapat ditampilkan dengan sempurna, maka akan diperiksa oleh bagian IT Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B; dan
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif dalam bentuk laporan.

BAB 2
METODOLOGI

2.1. Metode dan Periode Survei

Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B, antara lain: pencari keadilan, PNS, TNI, Polisi, Swasta, Wirausaha, Tenaga Kontrak dan lain-lain. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling.*

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B terhadap layanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan / masyarakat secara periodik setiap 3 (tiga) bulan (triwulan). Untuk periode ini, survei dilaksanakan pada Triwulan III Periode 1 Juli 2026 sampai dengan 30 September 2026, sebagaimana Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei berikut ini:

Tabel 1. Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei

No.	Rincian	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Januari
1	Pelaksanaan Survei Triwulan I													
2	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan I													
3	Monev dan Tindak													

	Lanjut Survei Triwulan I													
4	Pelaksanaan Survei Triwulan II													
5	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan II													
6	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan II													
7	Pelaksanaan Survei Triwulan III													
8	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan III													
9	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan III													
10	Pelaksanaan Survei Triwulan IV													
11	Perhitungan													

	Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan IV													
12	Monev dan Tindak Lanjut Triwulan IV													

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2.3. Unsur Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur, antara lain:

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya / Tarif

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

5. 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. 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) penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

2.4. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan unsur tersebut di atas selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan sembilan pertanyaan dengan empat opsi jawaban. Adapun pemberian skor menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya dikonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B ditentukan sebagai berikut.

Tabel 2. 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 (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

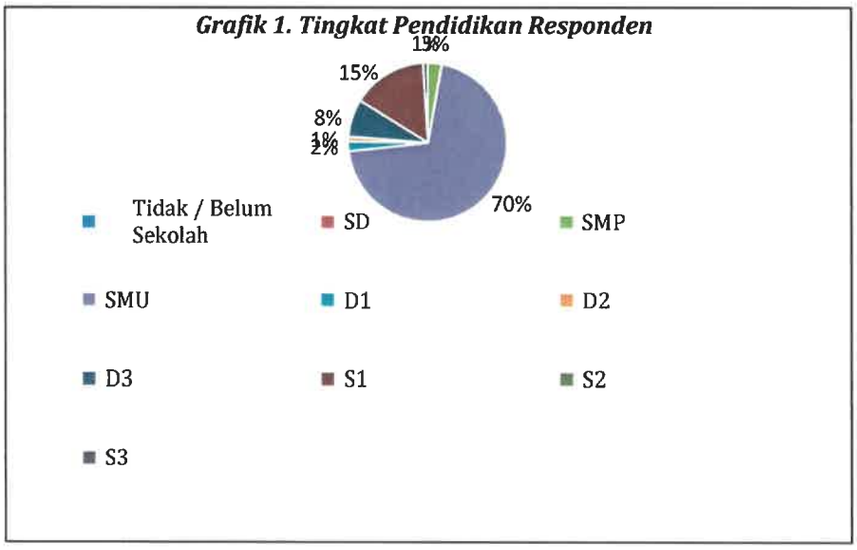
BAB 3
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

3.1. Profil Responden

3.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

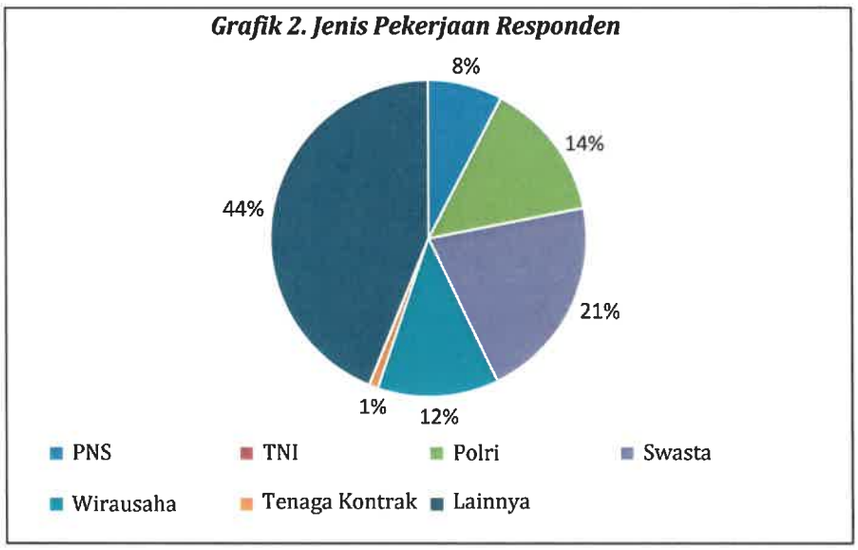
Dari hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan pengguna layanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B adalah sebagai berikut: SD berjumlah 0 (tidak ada) orang, SMP berjumlah 3 (tiga) orang, SMU berjumlah 74 (tujuh puluh empat) orang, Diploma 1 berjumlah 2 (dua) orang, Diploma 2 berjumlah 1 (satu) orang, Diploma 3 berjumlah 8 (delapan) orang, S1 berjumlah 16 (enam belas) orang, S2 berjumlah 1 (satu) orang, S3 berjumlah 0 (tidak ada) orang, dan tidak / belum sekolah berjumlah 0 (tidak ada) orang.

Grafik 1. Tingkat Pendidikan Responden



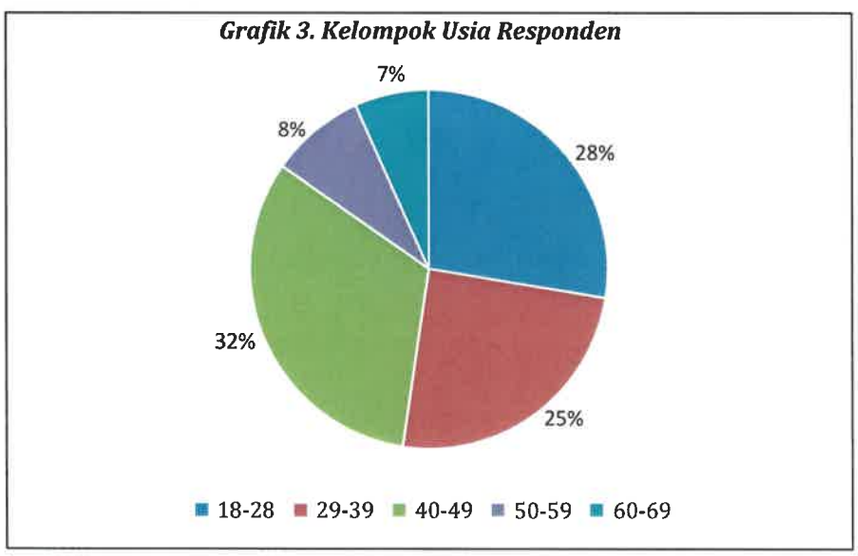
3.1.2. Jenis Pekerjaan Responden

Para responden memiliki jenis pekerjaan yang beragam, diantaranya sebagai PNS berjumlah 8 (delapan) orang, TNI berjumlah 0 (tidak ada) orang, Polri berjumlah 15 (lima belas) orang, Swasta berjumlah 22 (dua puluh dua) orang, Wirausaha berjumlah 13 (tiga belas) orang, Tenaga Kontrak berjumlah 1 (satu) orang, dan Lainnya berjumlah 46 (empat puluh enam) orang.



3.1.3. Kelompok Usia Responden

Kelompok usia pengguna layanan yang menjadi responden dalam rentang usia 18-28 tahun berjumlah 29 (dua puluh sembilan) orang, 29-39 tahun berjumlah 26 (dua puluh enam) orang, 40-49 tahun berjumlah 34 (tiga puluh empat) orang, 50-59 tahun berjumlah 9 (sembilan) orang, 60-69 tahun berjumlah 7 (tujuh) orang.

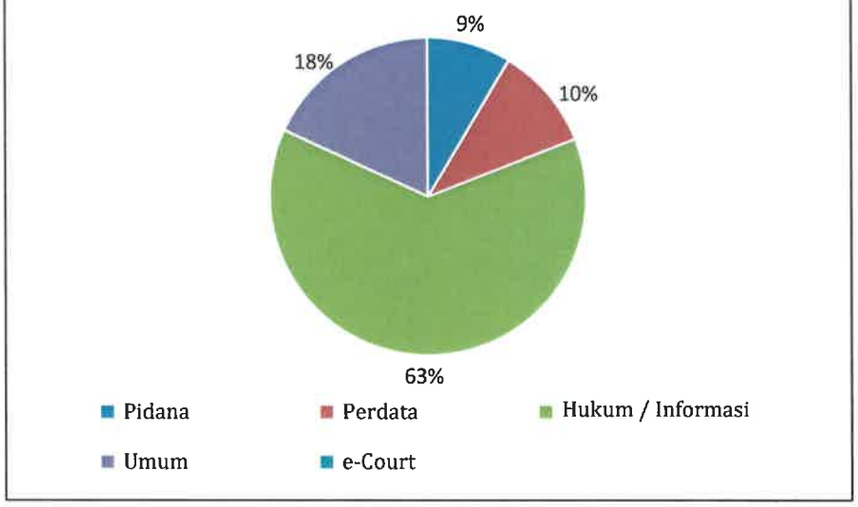


3.1.4. Jenis Layanan

Jenis layanan pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang digunakan oleh para responden meliputi Layanan Pidana berjumlah 9 (sembilan) layanan, Layanan Perdata berjumlah 11 (sebelas) layanan, Layanan Hukum / Informasi berjumlah 66 (enam puluh enam) layanan, Layanan Administrasi Umum 19 (Sembilan belas) layanan, Layanan e-Court berjumlah 0 (tidak

ada) layanan.

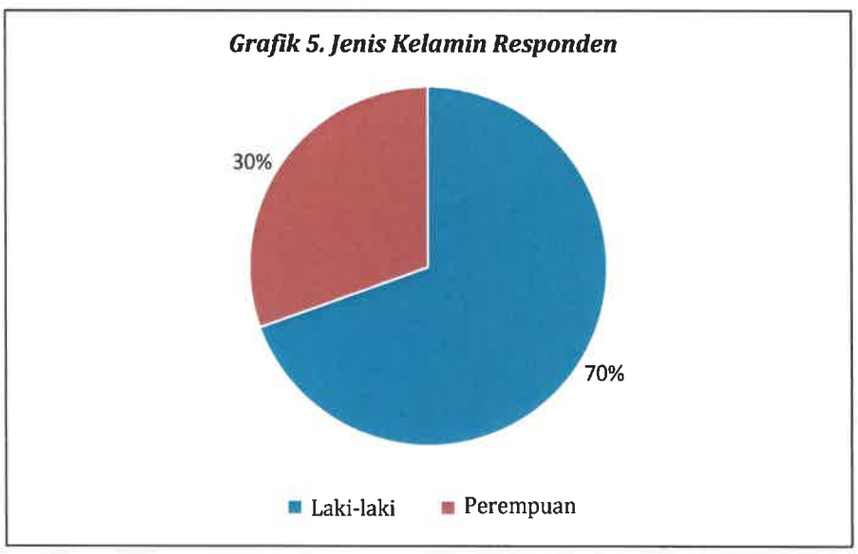
Grafik 4. Jenis Layanan Yang Digunakan Responden



3.1.5. Jenis Kelamin Responden

Pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang dijadikan sebagai responden survei terdiri dari 73 (tujuh puluh tiga) pengguna layanan berjenis kelamin laki-laki dan 32 (tiga puluh dua) pengguna layanan berjenis kelamin perempuan.

Grafik 5. Jenis Kelamin Responden



3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

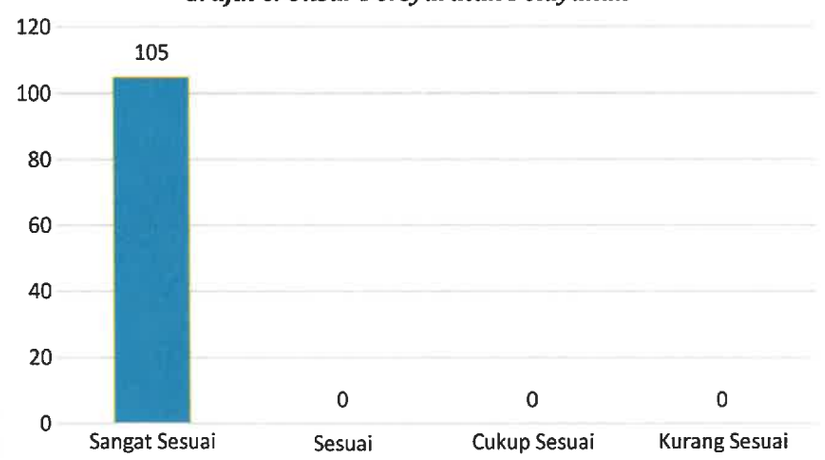
3.2.1. Unsur Persyaratan

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Persyaratan menunjukkan nilai indeks sebesar 4,000 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Unsur Persyaratan Pelayanan

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Sesuai	4	105	100%
Sesuai	3	0	0
Cukup Sesuai	2	0	0
Kurang Sesuai	1	0	0
Jumlah		105	100%

Grafik 6. Unsur Persyaratan Pelayanan

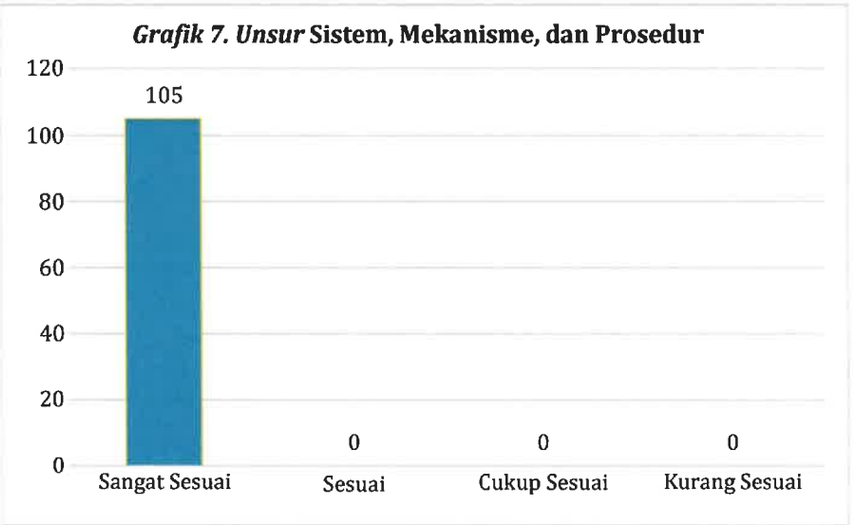


3.2.2. UnsurSistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur menunjukkan nilai indeks sebesar 4,000 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Sesuai	4	105	100%
Sesuai	3	0	0
Cukup Sesuai	2	0	0
Kurang Sesuai	1	0	0
Jumlah		105	100%

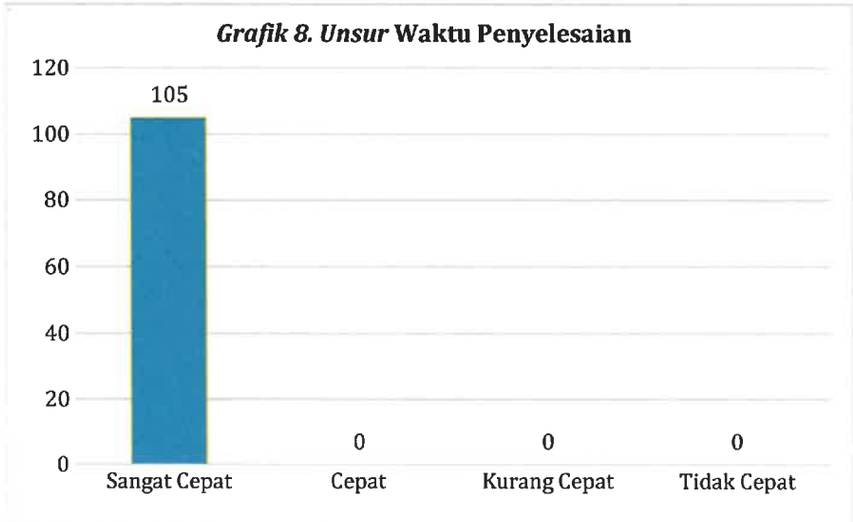


3.2.3. Unsur Waktu Penyelesaian

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Waktu Penyelesaian menunjukkan nilai indeks sebesar 4,000 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Unsur Waktu Penyelesaian

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Cepat	4	105	100%
Cepat	3	0	0
Kurang Cepat	2	0	0
Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah		105	100%



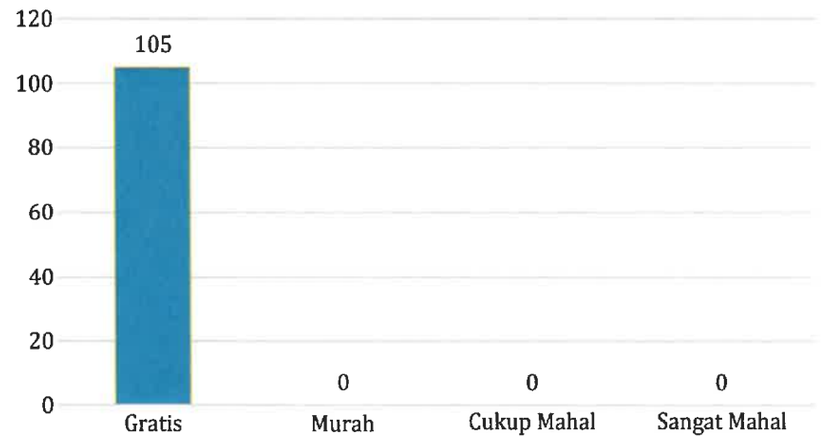
3.2.4. Unsur Biaya / Tarif

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Biaya / Tarif menunjukkan nilai indeks sebesar 4,000 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6. Unsur Biaya / Tarif

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Gratis	4	105	100%
Murah	3	0	0
Cukup Mahal	2	0	0
Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah		105	100%

***Grafik 9. Unsur* Biaya / Tarif**



3.2.5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

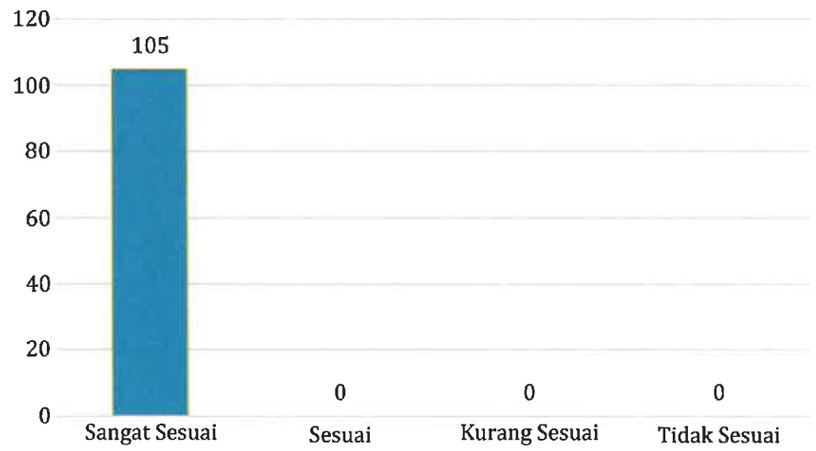
Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan menunjukkan nilai indeks sebesar 4,000 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 7. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Sesuai	4	105	100%
Sesuai	3	0	0
Kurang Sesuai	2	0	0
Tidak Sesuai	1	0	0

Jumlah	105	100%

Grafik 10. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan



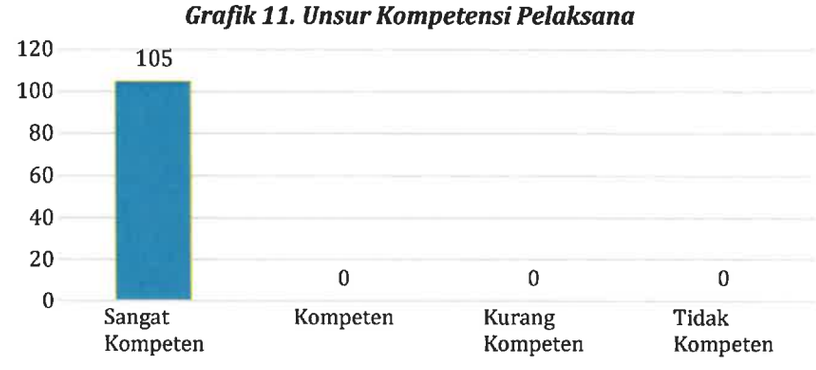
3.2.6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Kompetensi Pelaksana menunjukkan nilai indeks sebesar 4,000 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 8. Unsur Kompetensi Pelaksana

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Kompeten	4	105	100%
Kompeten	3	0	0
Kurang Kompeten	2	0	0
Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah		105	100%

Grafik 11. Unsur Kompetensi Pelaksana



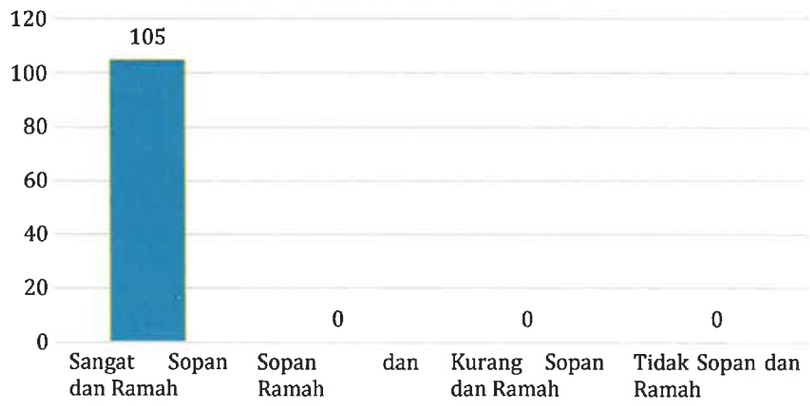
3.2.7. Unsur Perilaku Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Perilaku Pelaksana menunjukkan nilai indeks sebesar 4,000 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 9. Unsur Perilaku Pelaksana

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Sopan dan Ramah	4	105	100%
Sopan dan Ramah	3	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah		105	100%

Grafik 12. Unsur Perilaku Pelaksana



3.2.8. Unsur Sarana dan Prasarana

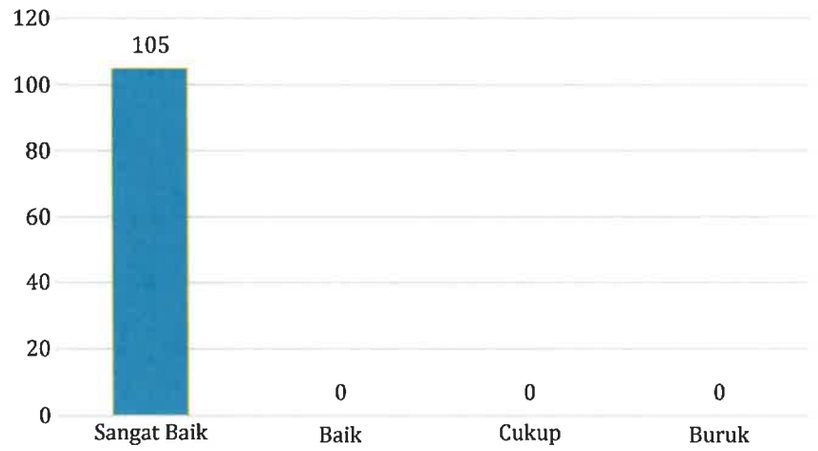
Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Sarana dan Prasarana menunjukkan nilai indeks sebesar 4,000 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 10. Unsur Sarana dan Prasarana

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Baik	4	105	100%
Baik	3	0	0
Cukup	2	0	0

Buruk	1	0	0
Jumlah		105	100%

Grafik 13. Unsur Sarana dan Prasarana



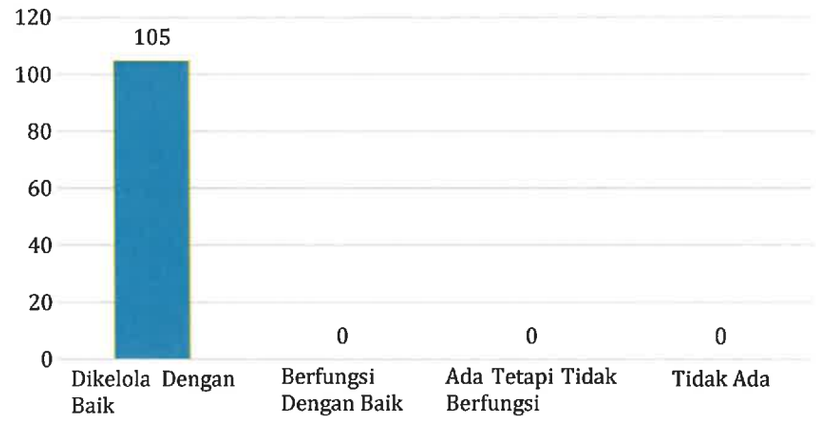
3.2.9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan menunjukkan nilai indeks sebesar 4,000 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 11. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Dikelola Dengan Baik	4	105	100%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	0	0
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
Tidak Ada	1	0	0
Jumlah		105	100%

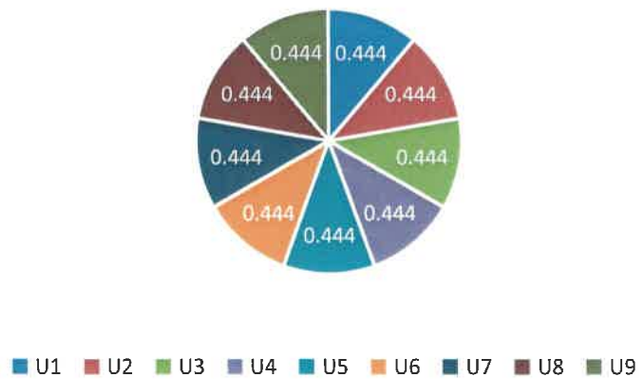
Grafik 14. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan

Total Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur tersebut di atas adalah sebesar **4,00.**

Grafik 15. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan



Indeks 4,00 tersebut jika dikonversi ke dalam skala 100 berada pada angka **100,00** sehingga mutu pelayanan Pengadian Negeri Baturaja Kelas I B **Sangat Baik.**

Tabel 12. Kategori Mutu Pelayanan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B

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 (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

3.4. Nilai Unsur Tertinggi dan Terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai 3 (tiga) unsur tertinggi dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Periode 1 Juli 2026 sampai dengan 30 September 2026, yaitu:

Tabel 13. Nilai 3 (tiga) Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	**Waktu Penyelesaian** "Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?"	420	4,000
2	**Biaya/tarif** "Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Biaya/Tarif Yang Dikenakan Pada Pelayanan Di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI?"	420	4,000
3	**Persyaratan** "Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?"	420	4,000

Nilai 3 (tiga) unsur terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Periode 1 Juli 2026 sampai dengan 30 September 2026, yaitu:

Tabel 14. Nilai 3 (tiga) Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	**Perilaku Pelaksana** "Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesopanan Dan Keramahan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan?"	420	4,000
2	**Sarana dan Prasarana** "Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Sarana Dan Prasarana Yang Menunjang Dalam Pelayanan?"	420	4,000
3	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** " Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Laman Pengaduan Pengguna pelayanan?"	420	4,000

BAB 4
PENUTUP

4.1. Simpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B, diperoleh kesimpulan bahwa Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B memiliki total Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 4,00 atau jika dikonversi ke dalam skala 100 berada pada angka 100,00. Indeks persepsi tersebut merupakan gabungan indeks dari 9 (sembilan) unsur yang masing-masing sebagai berikut:

Tabel 15. Indeks Per Unsur

No	Unsur	Kategori	Indeks
1.	Persyaratan	Sangat Baik	4,000
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sangat Baik	4,000
3.	Waktu Penyelesaian	Sangat Baik	4,000
4.	Biaya/Tarif	Sangat Baik	4,000
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Baik	4,000
6.	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik	4,000
7.	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	4,000
8.	Sarana dan prasarana	Sangat Baik	4,000
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Baik	4,000

Dari data tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 9 (sembilan) unsur Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B, terdapat 3 (tiga) unsur yang mendapat nilai tertinggi yaitu Waktu Penyelesaian, Biaya / Tarif dan Persyaratan, sedangkan 3 (tiga) unsur yang mendapat nilai lebih rendah dibandingkan unsur lainya yaitu Perilaku Pelaksana, serta Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan saran dan masukan.

DAFTAR RUJUKAN

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

LAMPIRAN

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Nama / Inisial

Jenis Kelamin

Pendidikan

Pekerjaan

Jenis Layanan Yang Diterima

Persyaratan

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Persyaratan Yang Diminta Pada Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya Pada Pengadilan?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Pada Pengadilan?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Waktu Penyelesaian

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kecepatan Waktu Pengadilan Dalam Memberikan Pelayanan?

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Biaya/Tarif

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Biaya/Tarif Yang Dikenakan Pada Pelayanan Di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI?

- Tidak setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat setuju

Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Hasil Yang Didapatkan Dari Pelayanan Dengan Jenis Layanan Yang Diberikan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kompetensi Pelaksana

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi / Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan?

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Perilaku Pelaksana

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesopanan Dan Keramahan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan?

- Tidak Sopan Dan Tidak Ramah
- Kurang Sopan Dan Kurang Ramah
- Sopan Dan Ramah
- Sangat Sopan Dan Sangat Ramah

Sarana dan Prasarana

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Sarana Dan Prasarana Yang Menunjang Dalam Pelayanan?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Laman Pengaduan Pengguna pelayanan?

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak dapat diakses
- Kurang Maksimal
- Berfungsi dan dikelola dengan baik

Usul / Saran / Masukan Untuk Perbaikan Pelayanan Di Pengadilan Negeri Baturaja

Simpan Batal

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SATKER: PENGADILAN NEGERI BATURAJA | Triwulan 3 2026

No	Responden	No. HP	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu
1	HEBI ASWADID	088268361121	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Juli 2026
2	ESTER ANISAH GABRIELLAID	085788371807	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
3	Nyoman SunartiID	085788357204	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
4	Joni AntoniID	087832111301	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
5	Gilang PratamaID	082181776267	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
6	Eko SaputraID	082176339442	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
7	RULAN PEBRIANARKYID	082180558338	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
8	AnggaID	085185573228	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
9	Theresia Juni AstutiID	082391549296	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
10	Deni Setia BudiID	081278876446	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
11	Duan Sipni RID	085384593459	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
12	Yudhistira ID	087796822000	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
13	ARIEF ABIYANTOID	895701143038	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
14	Emma DasilaID	081280664458	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
15	Okta IqawanID	082177877708	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
16	SAIFUL IJAD ID	082181849785	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
17	Agung Testha WijayaID	089671151315	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
18	Setyo PrayogiID	085369291025	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
19	FRANSISKUS EKO PRASTYOID	085264711955	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
20	Ocsa FratamaID	087779784814	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
21	Agus SafariID	085368779797	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
22	Febri Santika ID	081275760510	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
23	Wahyu GunawanID	087787876837	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
24	Muhammad SolehID	081284808636	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
25	Mutiara SaraswatiID	089624315609	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
26	Anjas AsmaraID	082175556565	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Juli 2026
27	Dwei Sapto WirayudaID	895410155655	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Juli 2026
28	Mutiara SaraswatiID	089624315609	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
29	ERICK PARDINATAID	085267710378	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
30	SINTA JULIYANIID	085835372568	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
31	IMAM MUBASIR ID	082368934900	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
32	Agustinus HermansyahID	081377509797	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
33	Muhamad AzharmahardikaID	895322693114	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026

34	Ocsa FratamaID	087779784814	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
35	RustianaID	081368131376	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
36	Agus TrisandiID	081273547908	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
37	Rosy Indah YuliaID	887437752177	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
38	Dimas RaziqinID	082175247038	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
39	Sandy ValllentinoID	082128631995	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2026
40	Rimba PribadiID	082279061927	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Agustus 2026
41	NOVO KURNIAWANID	082377057581	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Agustus 2026
42	HERMANID	008236083928	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Agustus 2026
43	Ririn KristianaID	082181222947	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Agustus 2026
44	MarlenyID	081220286953	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2026
45	EDICANRAID	082374990279	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2026
46	EDY KUSTOMIID	082193017424	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2026
47	ANSORIID	085783760085	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2026
48	Davidsutio NugrohoID	082379645564	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2026
49	HERYANSYAHID	085218592007	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2026
50	Wisnu Putu AdityaID	089562037575	4	4	4	4	4	4	4	4	15 September 2026
51	DIMAS RAZIOINID	082175247038	4	4	4	4	4	4	4	4	15 September 2026
52	DIANASARIID	082162533569	4	4	4	4	4	4	4	4	15 September 2026
53	ROBBY RAYA ARLIDAID	082113026356	4	4	4	4	4	4	4	4	15 September 2026
54	MADROISID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	15 September 2026
55	Hindri AndriyaniID	082281872259	4	4	4	4	4	4	4	4	15 September 2026
56	HARUNID	008123456789	4	4	4	4	4	4	4	4	15 September 2026
57	SRI INDANGID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	15 September 2026
58	RETA UMAMIID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	15 September 2026
59	NUR IDAWATIID	008123456789	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2026
60	MIZURYATIID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2026
61	AdnanID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2026
62	JUENIID	085279645591	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2026
63	Alpami MahpusID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2026
64	AHMAD SIDIKID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2026
65	RomansyahID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	16 September 2026
66	SUMARTIID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2026
67	Rena JulitaID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	17 September 2026
68	Siti AnisahID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2026
69	Nirwana SariID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2026

70	IswantoID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2026
71	NILA NUR KHUSNIAHID	082375383886	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2026
72	VIKO JULIANDOID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2026
73	EDISON DAHLAN, SH.MH.ID	085357613384	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2026
74	HasanID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2026
75	SADEWAID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2026
76	MAYA YESHIPAID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2026
77	JEFRA DWI SATAIAID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2026
78	ELVA RETAID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	18 September 2026
79	EFAN YANDODI ID	085268147722	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2026
80	IMAM BAIDOWIID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
81	IMAM BAIDOWIID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
82	YUGI PITARAID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
83	YUGI PITARAID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
84	AlendraID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
85	YunaniID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
86	REKA PURNAMA SARIID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
87	ArdiansyahID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
88	Joni ApindriID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
89	AGUS WIJAYAID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
90	SEPTIYENTIID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
91	MUHAMAD SUBRIID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
92	DETA SAPUTRIID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
93	Usman SholihID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
94	TORIKID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
95	MISRAN EFFENDIID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
96	RONZILIID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
97	MERY YURISKAID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	28 September 2026
98	FENY ROSITAID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2026
99	ABDUL BASITID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2026
100	Nopa DianaID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2026
101	LISMAWATIID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2026
102	EPAN JAYAID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2026
103	PURWANTOID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2026
104	SUPRATMANID	000812345678	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2026
105	EDISON DAHLAN, SH.MH.ID	085357613384	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2026