

# Aplikasi Penerapan *Customer Satisfaction Index* Pada Pelayanan Kepuasan Masyarakat Di Pengadilan Negeri Kotabaru

Andreas Halim<sup>1</sup>, Huzainsyahnoor Aksad<sup>2</sup>

Program Studi Teknik Informatika, STMIK Banjarbaru  
Jl. A. Yani KM 33,5 Loktabat Banjarbaru Telp (0511) 4782881  
<sup>1</sup>andreas.smith@gmail.com, <sup>2</sup>syahnooraksad@gmail.com

## ABSTRAK

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat diwajibkan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu dan pelayanan lembaga Pengadilan Negeri Kotabaru. Maka penelitian ini bertujuan untuk membuat aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*).

Dalam penelitian ini dibuat program aplikasi berbasis *database* menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur.

Berdasarkan hasil uji aplikasi ini dapat membantu proses perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru. Dari perhitungan tersebut didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru pada bulan Juni 2016 sebesar 77,8 % (Puas).

*Kata Kunci: Customer Satisfaction Index, Indeks Kepuasan Masyarakat, Program Aplikasi*

## ABSTRACT

*Community satisfaction index measurement are required for the purpose of improving the quality and service agencies Kotabaru District Court. The study aims to make people's satisfaction level measurement applications in the District Court Kotabaru using CSI (Customer Satisfaction Index).*

*In this study, a database-based application program using the CSI (Customer Satisfaction Index). CSI is an index to determine the level of satisfaction of society as a whole with an approach that considers the importance of the attributes measured.*

*Based on the test results of this application can help the process of calculating the value of community satisfaction index in Kotabaru District Court. The calculation of the value obtained from community satisfaction index in Kotabaru District Court in June 2016 amounted to 77.8% (Satisfied)*

*Keywords : Customer Satisfaction Index, Community Satisfaction Index. Application Program*

## 1. Pendahuluan

Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah yang semakin rumit dan kompleks. Masyarakat berharap ada perubahan penyelenggaraan pemerintah yang bersih, akuntabel dan reliable dalam menjalankan fungsi dan perannya. Ekspektasi masyarakat yang besar dapat merubah paradigma dan tatanan fundamental pada sistem penyelenggaraan pemerintahan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di berbagai sektor layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar yang dirasakan tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui antara lain dari jumlah pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media atau langsung ke unit pelayanan, baik terkait dengan sistem dan prosedur masih rumit, tidak

transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten yang tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek biaya yang tidak sah. Hal ini perlu untuk dilakukan penilaian pelayanan publik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara umum Mahkamah Agung RI dan badan peradilan yang ada dibawahnya terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik agar masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan di Pengadilan. Pengadilan Negeri Kotabaru salah satu Satuan Kerja di bawah Mahkamah Agung R.I terus berbenah untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik, diantaranya menyediakan ruang informasi dan pengaduan yang representative agar masyarakat memiliki akses yang mudah untuk memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan (pengaduan) terhadap pelayanan dan sikap/tingkah laku aparatur di Pengadilan Negeri Kotabaru. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maka pengukuran indeks kepuasan masyarakat diwajibkan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu dan pelayanan lembaga Pengadilan Negeri Kotabaru.[1]

Pengadilan Negeri Kotabaru sudah pernah melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dimana setiap pengadilan negeri harus melakukan survey kepuasan masyarakat dan harus mengirimkan hasilnya ke kantor pusat tetapi pihak kantor tersebut tidak terlalu mengerti hasil yang didapatkan karena penjelasan pada panduannya tidak lengkap. Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang telah dihitung hanya berupa angka. Dari hasil tersebut tidak diberi keterangan bahwa masyarakat itu puas atau tidak puas karena tidak ada penjelasan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang dihasilkan.

Kepuasan Masyarakat ditentukan oleh persepsi masyarakat atas performance (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Untuk mengukur seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kotabaru dilakukan survey terhadap masyarakat yang datang ke Pengadilan Negeri Kotabaru. Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dapat diukur dengan suatu metode yang dinamakan Customer Satisfaction Index (CSI). Penelitian ini dilakukan untuk dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan agar pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kotabaru lebih maksimal.

Penelitian yang pertama dilakukan mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan Lulu Dian Anggraini pernah melakukan penelitian yang berjudul Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas kinerja Ria Djenaka Coffee & Resto belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.[2] Bambang Setiawan juga pernah melakukan penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* pada PT. Sumber Rezeki Indonesia cabang Yogyakarta yang bergerak dalam bidang periklanan.[3]

Rizal Nugraha melakukan penelitian yang berjudul Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis \* (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang) dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Bengkel AHASS PD. Sumber Motor dirasa cukup dengan nilai kepuasan yang mencapai 90,979%, akan tetapi perlu adanya peningkatan di beberapa atribut pertanyaan karena dirasa masih terdapat kekurangan.[4]

## **2. Metode Penelitian**

### **2.1 CSI (Customer Satisfaction Index)**

Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh masyarakat.

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Indeks Kepuasan Konsumen (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah

memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh masyarakat.[5]

## 2.2. Kebutuhan Sistem

Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diambil, peneliti menggunakan rumus Slovin.

Rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana :  
 n = Jumlah sampel  
 N = Jumlah populasi  
 e = Tingkat kesalahan yang masih dapat ditolerir

Tabel 1 Tabel Jumlah Pengunjung

No.	Jenis Perkara	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Praperadilan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	Pidana Biasa	16	24	27	37	25	30	20	25	29	35	25	53
3.	Pidana Singkat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	Pidana Anak	-	1	1	-	2	-	-	1	-	1	3	-
5.	Pidana Cepat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	Pidana Ringan	2	7	-	2	-	-	3	-	-	3	1	-
7.	Pidana Lalu Lintas	124	216	361	150	80	266	45	116	229	235	389	104
8.	Perdata Gugatan	4	1	2	-	2	4	2	-	1	-	-	-
9.	Perdata Permohonan	3	5	4	14	4	3	2	3	4	4	3	3
10.	Verzet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Berdasarkan table diatas, diketahui bahwa Pengadilan Negeri Kotabaru menerima sebanyak 2.756 pengunjung dalam tahun 2015. Maka rata-rata pengunjung perbulannya yaitu sebanyak 230 orang. Adapun perhitungan jumlah responden adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{230}{1 + 230 \cdot (15\%)^2}$$

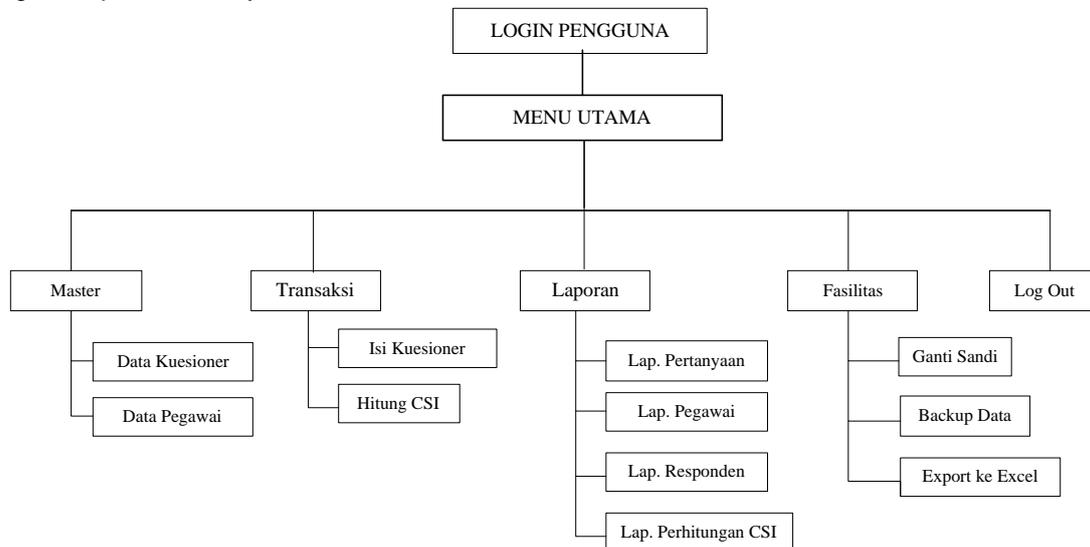
maka n = 44 orang responden.

Pengisian kuesioner dilakukan dengan 2 metode, yaitu pertama dengan penyebaran biasa (responden mengisi sendiri kuesioner yang diberikan) dan yang kedua adalah dengan melakukan wawancara dengan responden (ditujukan bagi responden yang tidak mampu mengisi kuesioner sendiri karena rabun tua, tidak bisa membaca).

### 3. Hasil Dan Pembahasan

#### 3.1. Hasil

Gambar 1 berikut adalah diagram arsitektural pada rancangan aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat



Gambar 1 Diagram Arsitektural

Form gambar 2 berikut berfungsi untuk memasukkan data hasil survey pada pembagian kuesioner kepada responden

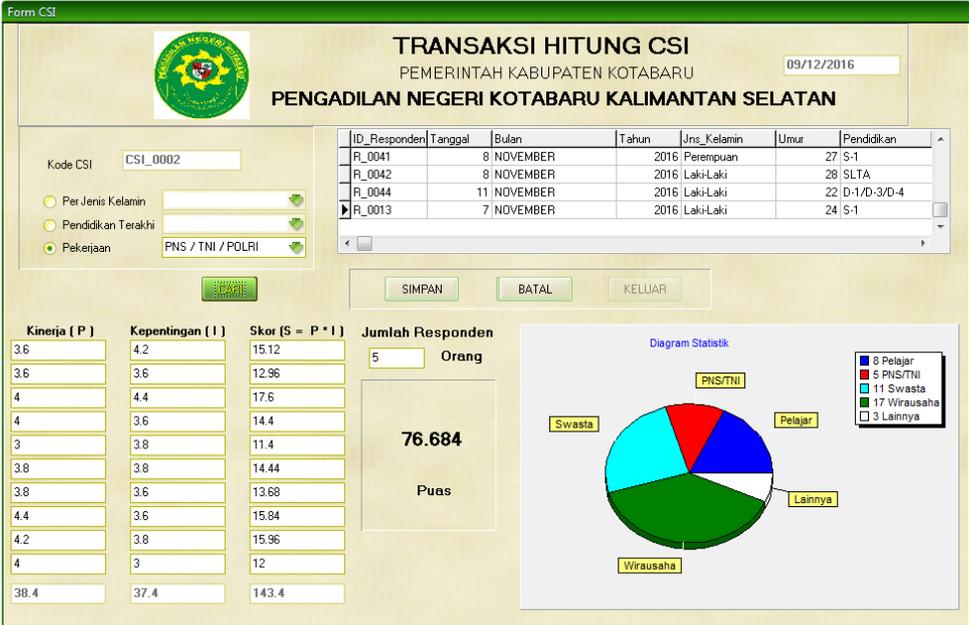
The image shows a web application form titled "TRANSAKSI ISI KUESIONER" for the "PENGADILAN NEGERI KOTABARU KALIMANTAN SELATAN". The form includes several input fields for respondent information: ID Responden, Tanggal (Month/Day/Year), Umur, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, and Jenis Kelamin (Laki-Laki/Perempuan). There are three buttons: "SIMPAN", "BATAL", and "KELUAR". Below the input fields, there are three columns of data entry: "Pertanyaan" (10 rows), "Kinerja" (10 rows), and "Kepentingan" (10 rows). Each row in these columns contains five radio buttons labeled STP, TP, CP, P, and SP.

Gambar 2 Form Transaksi Pengisian Kuesioner

Form gambar 3 adalah transaksi pengisian kuesioner. Pada saat tombol tambah diklik maka semua data inputan aktif dan tombol yang aktif adalah tombol simpan dan batal.

 APLIKASI PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Pada Pengadilan Negeri Kotabaru Jl. Jamrud, Dirgahayu, Pulau Laut Utara, Kabupaten Kotabaru, Kalimantan Selatan 72113													
LAPORAN DATA RESPONDEN													
ID Responden	R_0001	Jenis Kelamin	Perempuan	Kinerja									
Tanggal	2	Umur	18	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Bulan	OKTOBER	Kelas	D-1/D-3/D-4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Tahun	2016	Kunjungan	PNS / TNI / POLRI	Kepentingan									
				P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
				5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ID Responden	R_0002	Jenis Kelamin	Laki-Laki	Kinerja									
Tanggal	10	Umur	34	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Bulan	OKTOBER	Kelas	D-1/D-3/D-4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
Tahun	2016	Kunjungan	PNS / TNI / POLRI	Kepentingan									
				P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
				4	4	4	5	4	5	5	5	4	4

Gambar 3 Laporan Data Responden



**Form CSI**

**TRANSAKSI HITUNG CSI**  
 PEMERINTAH KABUPATEN KOTABARU  
 PENGADILAN NEGERI KOTABARU KALIMANTAN SELATAN

09/12/2016

Kode CSI: CSI\_0002

Per Jenis Kelamin  
 Pendidikan Terakhir  
 Pekerjaan: PNS / TNI / POLRI

ID_Responden	Tanggal	Bulan	Tahun	Jns_Kelamin	Umur	Pendidikan
R_0041	8 NOVEMBER		2016	Perempuan	27	S-1
R_0042	8 NOVEMBER		2016	Laki-Laki	28	SLTA
R_0044	11 NOVEMBER		2016	Laki-Laki	22	D-1/D-3/D-4
R_0013	7 NOVEMBER		2016	Laki-Laki	24	S-1

SIMPAN BATAL KELUAR

Kinerja (P)	Kepentingan (I)	Skor (S = P * I)	Jumlah Responden
3.6	4.2	15.12	5 Orang
3.6	3.6	12.96	<b>76.684</b> Puas
4	4.4	17.6	
4	3.6	14.4	
3	3.8	11.4	
3.8	3.8	14.44	
3.8	3.6	13.68	
4.4	3.6	15.84	
4.2	3.8	15.96	
4	3	12	
38.4	37.4	143.4	

Diagram Statistik

- 8 Pelajar
- 5 PNS/TNI
- 11 Swasta
- 17 Wirausaha
- 3 Lainnya

Gambar 4 Desain Form Hitung CSI per Kategori

Format gambar 5 berikut ini merupakan pelaporan hasil dari data hitung CSI

		APLIKASI PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT <b>Pada Pengadilan Negeri Kotabaru</b> Jl. Jamrud, Dirgahayu, Pulau Laut Utara, Kabupaten Kotabaru, Kalimantan Selatan 72113									
<b>LAPORAN PERHITUNGAN CSI</b>											
Kode CSI	CSI_0001	Kinerja									
Bulan	NOVEMBER	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Tahun	2016	3.822	3.8	3.733	3.844	3.844	3.956	3.556	4.044	3.978	3.844
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat <b>76.86</b> Puas		Kepentingan									
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
		3.844	3.8	3.889	3.956	4.111	3.911	3.778	3.844	3.911	3.689
Mengetahui Kotabaru, 12/13/2016  MUHAMMAD SAMSUL 197904062010011022											

Gambar 5 Laporan Hitung CSI

### 3.2. Pembahasan

Tabel 2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

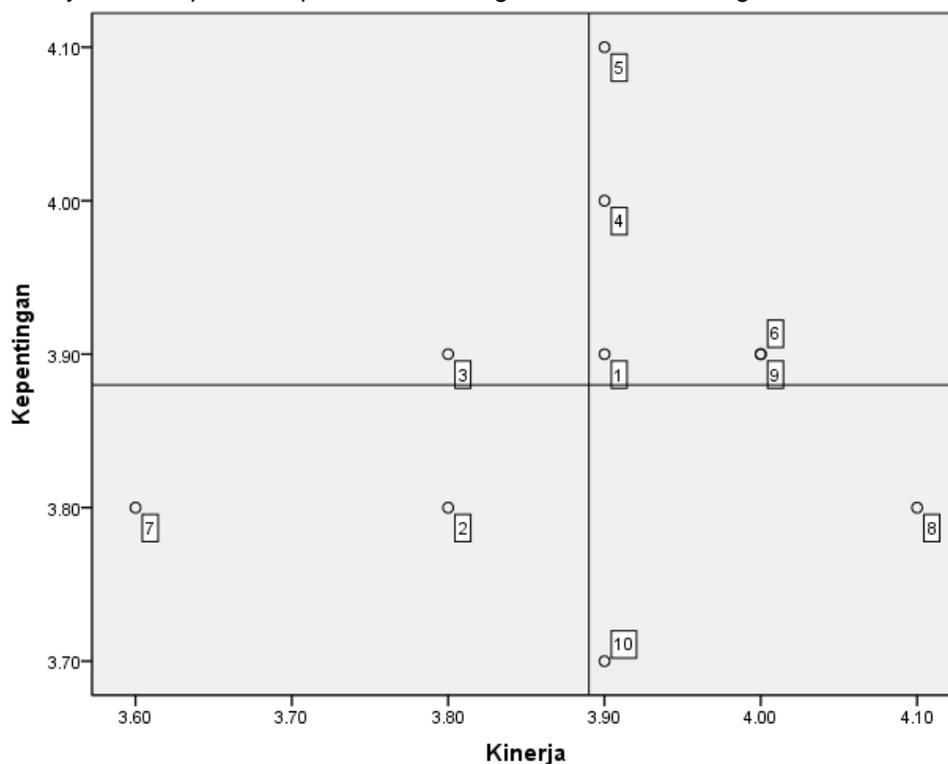
No	Atribut	Kinerja (P)	Kepentingan (I)	Skor $S=(P)*(I)$
1	Kemudahan prosedur/pelayanan	3.9	3.9	15.21
2	Kebersihan, kenyamanan dan fasilitas ruang sidang yang memadai	3.8	3.8	14.44
3	Kedisiplinan petugas	3.8	3.9	14.82
4	Kemampuan petugas	3.9	4	15.6
5	Kecepatan layanan	3.9	4.1	15.99
6	Kesesuaian jadwal sidang	4.0	3.9	15.6
7	Fasilitas kantor Pengadilan Negeri Kotabaru (lahan parkir, toilet, kantin, dll) yang memadai	3.6	3.8	13.68
8	Sikap (kesopanan dan keramahan) aparatur	4.1	3.8	15.58
9	Keadilan dalam pelayanan dan persidangan	4.0	3.9	15.6

10	Keseluruhan tingkat kepuasan terhadap hasil layanan	3.9	3.7	14.43
Jumlah		38.9	38.8	150.95

$$IKM = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\%$$

$$IKM = \frac{150.95}{5 \times 38.8} \times 100\% = 77.8 \%$$

Dari perhitungan tersebut, tingkat kinerja dan tingkat kepentingan kualitas pelayanan menurut masyarakat dapat ditampilkan dalam diagram kartesius sebagai berikut:



Gambar 6 Diagram Kartesius

Dalam perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) maka menghasilkan diagram kartesius yang berguna menilai tingkat kinerja dan kepentingan pada mutu pelayanan dari hasil perhitungan sumbu X (tingkat kinerja) = 3,89, sumbu Y (tingkat kepentingan) = 3,88. Maka dapat disimpulkan pada diagram kartesius bahwa pada kuadran I yaitu atribut pertanyaan no.3 (Kedisiplinan petugas) memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja masih rendah.

### 3.3. Pengujian Sistem

*User Acceptance* merupakan pengujian yang dilakukan secara objektif dimana program aplikasi diuji secara langsung oleh pihak Pengadilan Negeri Kotabaru dengan menjawab kuesioner mengenai program aplikasi perhitungan nilai kepuasan masyarakat.

Pengujian *user acceptance* ini dilakukan sebagai uji kelayakan apakah aplikasi yang dibuat telah mempercepat pekerjaan dan mempermudah dalam perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat, dan lain-lain.

Tabel 3 Berikut adalah tabel kuesioner yang digunakan untuk pengguna aplikasi perhitungan nilai kepuasan masyarakat ini:

Tabel 3. Tabel Pertanyaan

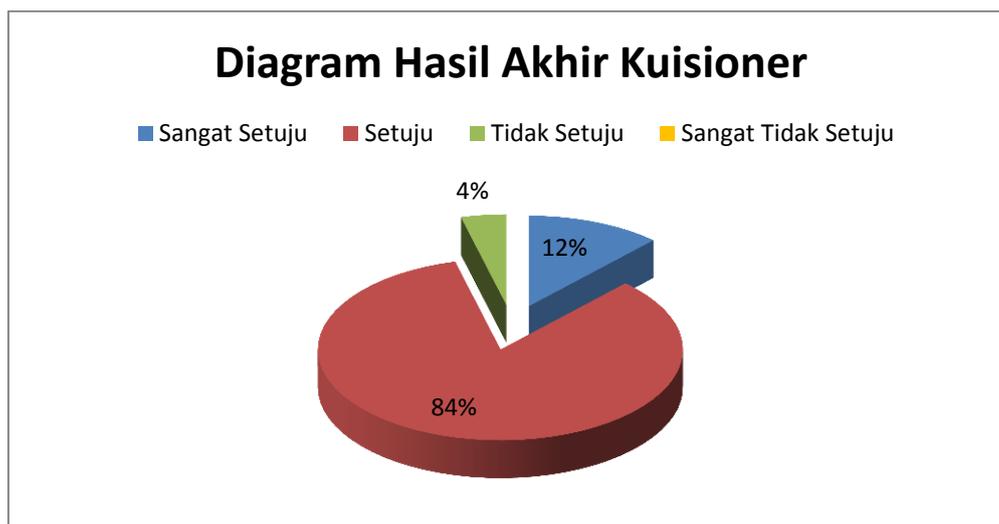
No	Pertanyaan	Jawaban			
		A	B	C	B
1	Apakah tampilan aplikasi ini menarik	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju
2	Apakah aplikasi ini mudah digunakan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju
3	Apakah aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju
4	Apakah aplikasi ni sangat membantu proses perhitungan nilai kepuasan pasien	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju
5	Apakah data yang tersimpan di database aplikasi ini terjamin keamanannya	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju

Setelah dilakukannya penyebaran kuesioner kepada 10 responden, didapatkan hasil seperti pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Tabulasi hasil User Acceptance 10 Orang Responden

Pertanyaan ke-	Jumlah Orang dan Persentase			
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	3(30%)	7 (70%)	0 (0%)	0 (0%)
2	3(30%)	7 (70%)	0 (0%)	0 (0%)
3	0(0%)	10 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
4	0 (0%)	9(90%)	1 (10%)	0 (0%)
5	0(0%)	9(90%)	1 (10%)	0 (0%)
<b>Rata-rata</b>	<b>12 %</b>	<b>84%</b>	<b>4 %</b>	<b>0 %</b>

Berdasarkan table 4, dapat disimpulkan bahwa 20 % responden menyatakan sangat setuju, 80 % menyatakan setuju, 0 % menyatakan tidak setuju dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju. Kemudian secara grafis table 4.8 tersebut dapat dibuat grafiknya sebagai berikut :



Gambar 7. Diagram Akhir Kuisisioner

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan dalam penelitian aplikasi penerapan CSI (Customer Satisfaction Index) beserta IPA (Importance Performance Analysis) pada pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di pengadilan negeri Kotabaru ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Metode CSI (Customer Satisfaction Index) dapat untuk perhitungan nilai kepuasan masyarakat dalam melakukan perhitungan nilai kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru.
2. Dari perhitungan tersebut didapatkan hasil dari indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru pada bulan juni 2016 adalah "Puas" yaitu sebesar 77,8 %. Berdasarkan hasil tersebut Pengadilan Negeri Kotabaru harus mempertahankan kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang tinggi.
3. Dari perhitungan IPA (Importance Performance Analysis) maka dihasilkan diagram kartesius dengan menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 19. Pada diagram kartesius tersebut di kuadran I dapat disimpulkan atribut pertanyaan no.3 yaitu "Kedisiplinan petugas" memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih rendah. Diharapkan Pengadilan Negeri Kotabaru dapat memperbaiki serta meningkatkan kinerja internal dalam hal kedisiplinan petugas yang dinilai kurang bagi masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Anonim, *Landasan Hukum Pengadilan Negeri*, [www.pn-kotabaru.go.id](http://www.pn-kotabaru.go.id) (diakses 10 Juni 2016), 2016.
- [2] Anggraini, L.D., *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee & Resto, Malang)*, Jurnal Optimasi, Vol. 1, No. 3, Mei 2011, pp. 119-122, 2013.
- [3] Bambang Setiawan, B., *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis*, Jurnal REKAVASI Vol. 1, No. 1, Desember 2013, pp. 21-29, 2013.
- [4] Nugraha, R., *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*, Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, No.03 | Vol.01, Januari 2014, pp 221-231, 2014.
- [5] Yola, M., Budianto, D., *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Optimasi Sistem Industri, Vol. 12, No. 12, Maret 2012, pp 301-309, 2013.