

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II
TRIWULAN IV**

**Berdasarkan Permenpan
Dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



TAHUN 2021

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II****Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**Disahkan di Buntok
Pada Hari Jumat, 31 Desember 2021

Manager Representative,



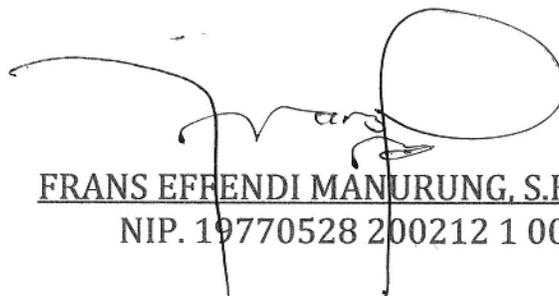
WIDANA ANGGARA PUTRA, S.H., M.HUM
NIP. 19880927 201101 1 005

Ketua Tim Survei,



SHIFA NATASA, S.H.
NIP. 19900516 201403 2 004

Ketua Pengadilan Negeri Buntok Kelas II,



FRANS EFFENDI MANURUNG, S.H., M.H.
NIP. 19770528 200212 1 003

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Buntok Kelas II 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 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei ini merupakan kelanjutan implementasi perbaikan dari penilaian masyarakat pada survei periode sebelumnya, dan di dalam pelaksanaan survei dan laporan survei ini tentu masih perlu perbaikan- perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Buntok Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Buntok, 31 Desember 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB II. PROFIL RESPONDEN	4
A. Umur	4
B. Jenis Kelamin.....	4
C. Pendidikan Terakhir.....	5
D. Pekerjaan Utama.....	5
BAB III. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	6
A. Teknik Pengumpulan Data.....	6
B. Variabel Pengukuran.....	6
C. Teknik Analisis Data.....	7
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	8
A. Hasil Analisa Data.....	8
B. Ringkasan Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
C. Persyaratan	11
D. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	12
E. Waktu Penyelesaian	14
F. Biaya/Tarif.....	15
G. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	16
H. Kompetensi Pelaksana.....	18
I. Perilaku Pelaksana	19
J. Sarana dan Prasarana	21
K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	24
A. Kesimpulan	24
B. Rekomendasi	26
RUJUKAN	27
LAMPIRAN-LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Responden Menurut Karakteristik Umur	4
2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	4
3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	5
4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	5
5. Kategori Mutu Pelayanan	7
6. Rata-rata Skor Setiap Unsur Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II	8
7. Peringkat pada Setiap Unsur Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Unsur: Persyaratan	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Unsur: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Unsur: Waktu Penyelesaian dalam Pelayanan	14
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Unsur: Biaya/Tarif	15
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Unsur: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	17
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Unsur: Kompetensi Pelaksana	18
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Unsur: Perilaku Pelaksana	19
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Unsur: Sarana dan Prasarana	21
16. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Unsur: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1.1 Peringkat pada Setiap Unsur Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II.....	10
2.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Persyaratan	11
2.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Persyaratan	12
3.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	13
3.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	13
4.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian	14
4.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian	15
5.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Biaya/Tarif	16
5.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Biaya/Tarif	16
6.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan	17
6.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan	17
7.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana	18
7.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana	19
8.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana	20
8.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana	20
9.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana	21
9.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana	22
10.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	23
10.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	23

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang 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.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum 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. 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 Buntok Kelas II 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 kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II;

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Buntok ini dilaksanakan pada bulan Oktober sampai Desember 2021;

D. Tahapan Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Tim Survei melalui beberapa tahapan seperti perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, 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 menentukan jumlah kuesioner yang diisi pada <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/099162> adalah sebanyak 50 (lima puluh), dan teknik penarikan sampel adalah dengan

menggunakan metode *random sampling* melalui pengisian sendiri oleh responden;

3. Tim survei melaksanakan survei dari tanggal 1 Oktober 2021 sampai dengan tanggal 31 Desember 2021 pada jam kerja;
4. Tim survei menganalisis data;
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif dan membuat laporan hasil survei;

BAB II

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 1
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	10	20
2	29-39	8	16
3	40-49	15	30
4	50-59	9	18
5	60 ke atas	8	16
6	Tidak mencantumkan Usia	0	0
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40 – 49 tahun sebanyak 15 orang (30%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	30	60
2	Perempuan	20	40
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30 orang (60%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	4	8
3	SMP	8	16
4	SMA	21	42
5	Diploma (1/2/3/4)	5	10
6	S1	12	24
7	S2	0	0
8	S3	0	0
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA sebanyak 21 orang (42%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	10	20
2	TNI	0	0
3	POLRI	1	2
4	Swasta	12	24
5	Wirausaha	0	0
6	Tenaga Kontrak	2	4
7	Lainnya	25	50
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Lainnya sebanyak 25 orang (50%).

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

A. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner pada <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/099162> dengan pengisian sendiri oleh responden. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

B. Variabel Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Variabel pada pengukuran 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 yang terdiri dari 9 ruang lingkup, 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 Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelakhsanan 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan 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

C. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) 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 Buntok Kelas II ditentukan sebagai berikut:

Tabel 5.

Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1.	1 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2 – 3,064	65 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 50 (lima puluh). Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Buntok Kelas II sebesar **90,61** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 – 100). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Buntok Kelas II yang telah ditetapkan sebesar 88,31-100. Hasil tersebut berada pada sasaran mutu yang telah ditetapkan Pengadilan Negeri Buntok Kelas II. Adapun analisis data yang dilakukan sebagai berikut:

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

A. Hasil Analisa Data

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Nomor Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
11	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
12	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
15	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
17	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
21	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
22	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
23	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
24	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
25	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
40	4	4	4	3	3	3	3	3	4	

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai /Unsur	189	187	186	173	171	177	174	178	196	
NRR / Unsur	3.780	3.740	3.720	3.460	3.420	3.540	3.480	3.560	3.920	32.620
NRR tertimbang/ unsur	0.420	0.416	0.413	0.384	0.380	0.393	0.387	0.396	0.436	*)3.624
										**) 90.61

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan
Pengadilan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Keterangan :

U1 - U9	= Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	= Nilai rata-rata
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per Unsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per Unsur x (1/9) perUnsur

IKM UNIT PELAYANAN : 90.61

Kategori: SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	3,5324 – 4,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	3,0644 – 3,532
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	2,60 – 3,064
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	1,00 – 2,5996

B. Ringkasan Survei Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat: 90,61

Kategori: SANGAT BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,780	SANGAT BAIK	2
2	Prosedur	3,740	SANGAT BAIK	3
3	Waktu Penyelesaian	3,720	SANGAT BAIK	4
4	Biaya/Tarif	3,460	BAIK	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,420	BAIK	9
6	Kompetensi Pelaksana	3,540	SANGAT BAIK	6
7	Perilaku Pelaksana	3,480	BAIK	7
8	Sarana dan Prasarana	3,560	SANGAT BAIK	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,920	SANGAT BAIK	1

Tabel 7

Peringkat pada Setiap Unsur Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II



Jawaban Responden

Gambar 1.1

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan unsur, selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan unsur tersebut.

C. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,780 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Baik.

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

Tabel 8.

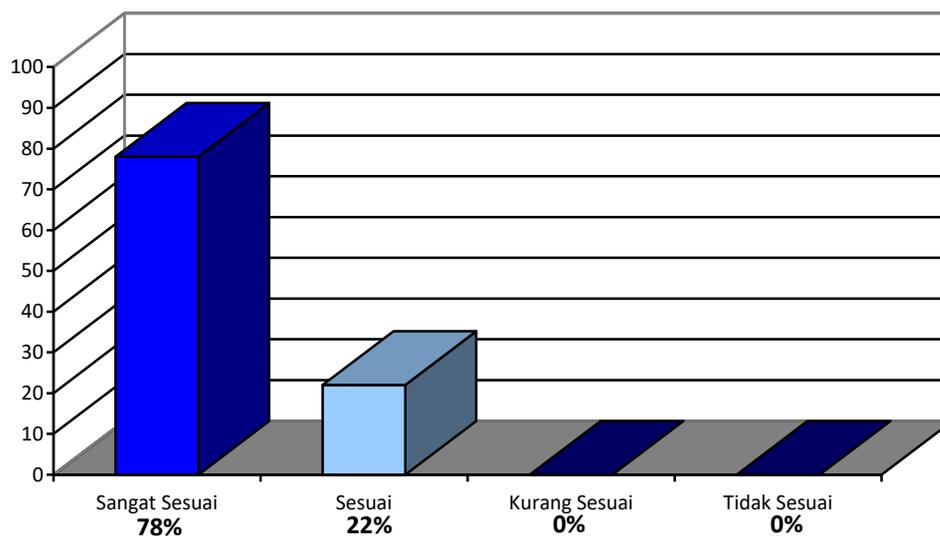
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sesuai	4	39	78
2	Sesuai	3	11	22
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			50	100

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

PERSYARATAN



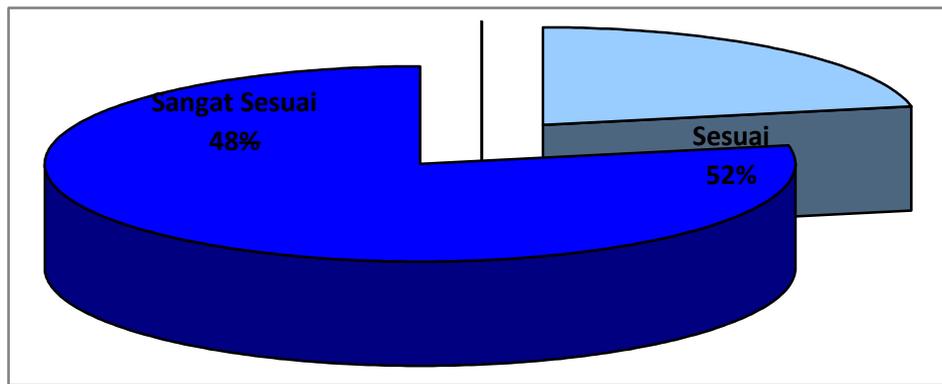
Jawaban Responden

Gambar 2.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Persyaratan

PERSYARATAN



Kurang Sesuai 0%

Tidak Sesuai 0%

Jawaban Responden

Gambar 2.2

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II
Ruang Lingkup: Persyaratan

D. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,740 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, unsur prosedur disajikan pada tabel berikut ini:

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

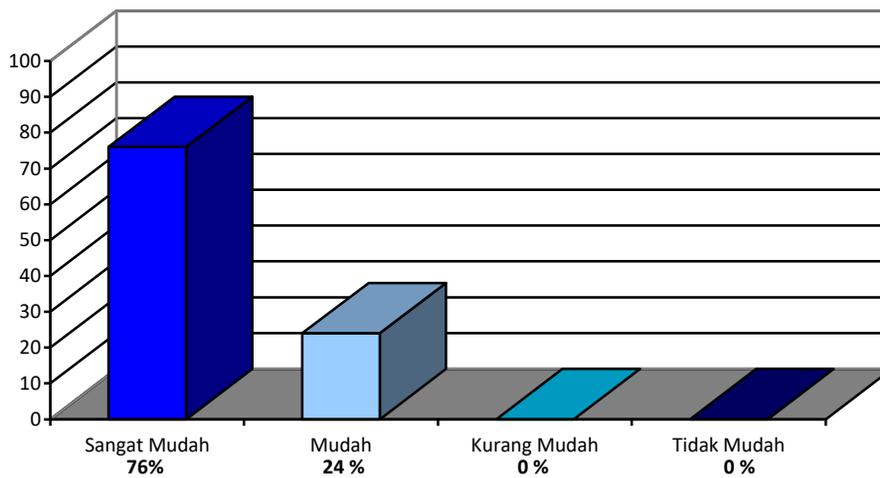
Tabel 9.

Unsur: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	37	74
2	Mudah	3	13	26
3	Kurang Mudah	2	0	0
4	Tidak Mudah	0	0	0
Jumlah			50	100

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

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



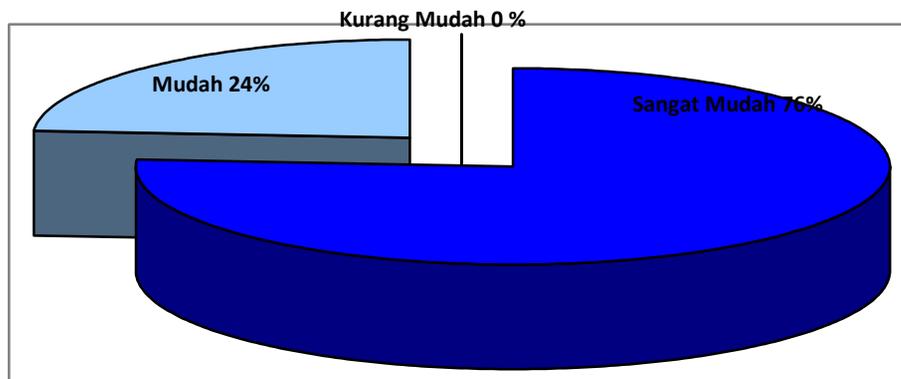
Jawaban Responden

Gambar 3.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Tidak Mudah 0%

Jawaban Responden

Gambar 3.2

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

E. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,720 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Penyelesaian berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, unsur pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10.

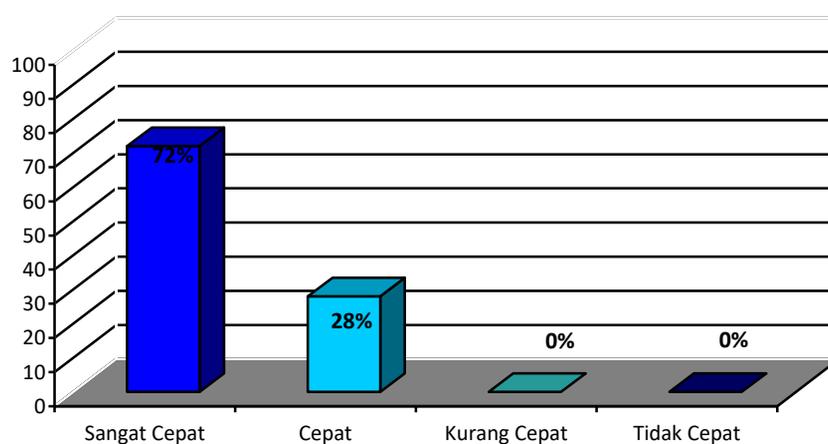
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	36	72
2	Cepat	3	14	28
3	Kurang Cepat	2	0	0
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			50	100

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

WAKTU PENYELESAIAN

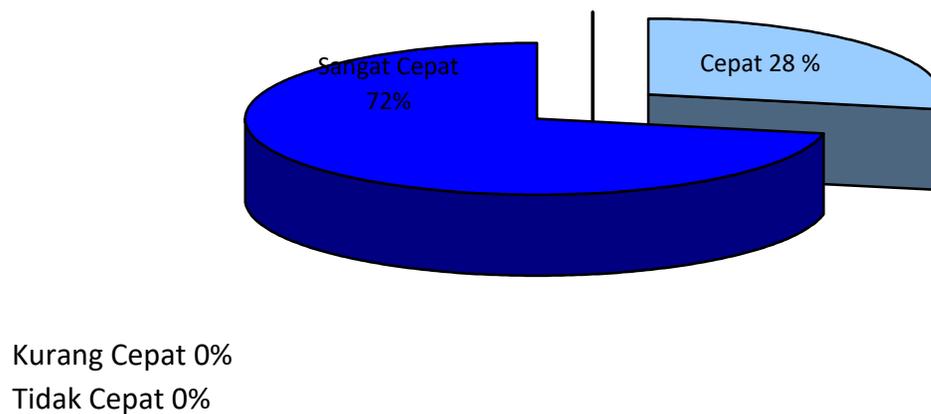


Jawaban Responden

Gambar 4.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Waktu Penyelesaian

WAKTU PENYELESAIAN**Jawaban Responden**

Gambar 4.2

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Waktu Penyelesaian

F. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,460 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

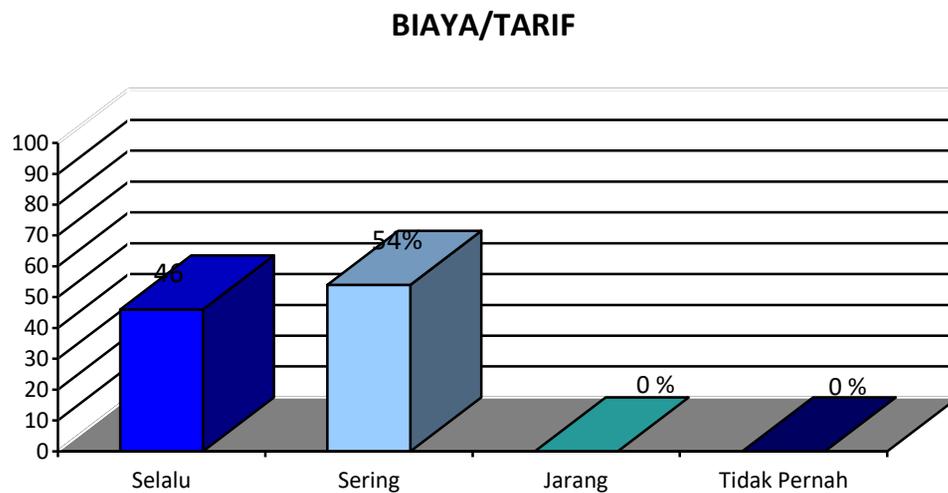
Tabel 11.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Selalu	4	23	46
2	Sering	3	27	54
3	Jarang	2	0	0
4	Tidak Pernah	1	0	0
Jumlah			50	100

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

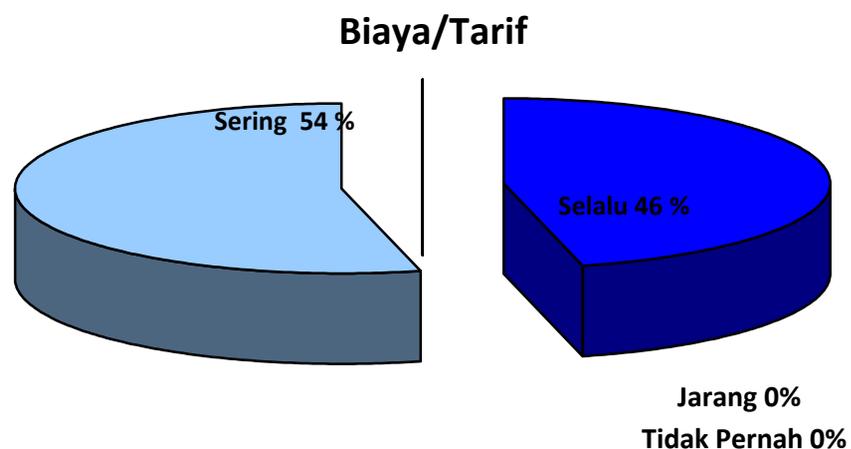


Jawaban Responden

Gambar 5.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Biaya/Tarif



Jawaban Responden

Gambar 5.2

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Biaya/Tarif

G. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,420 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

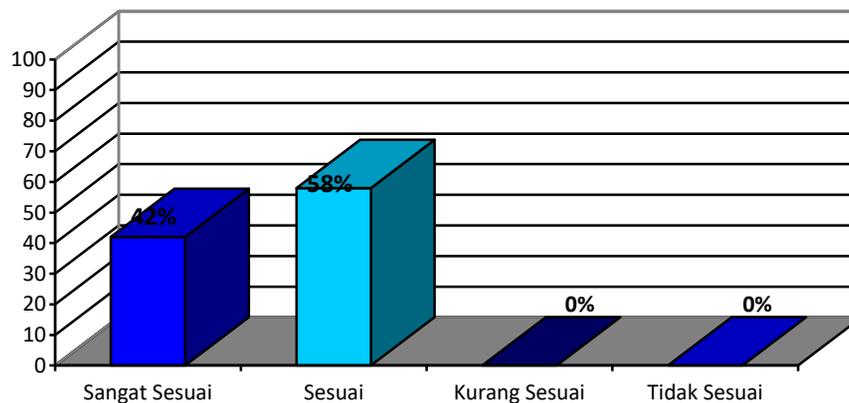
Tabel 12

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II
Unsur: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	21	42
2	Sesuai	3	29	58
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			50	100

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

PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN

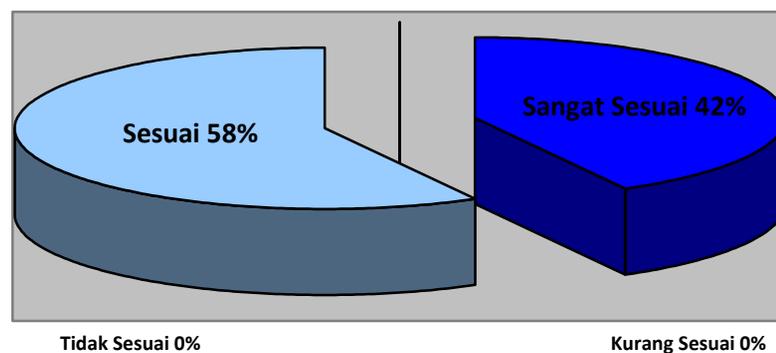


Jawaban Responden

Gambar 6.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II
Unsur: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN



Jawaban Responden

Gambar 6.2

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II
Unsur: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,540 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

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

Tabel 13.

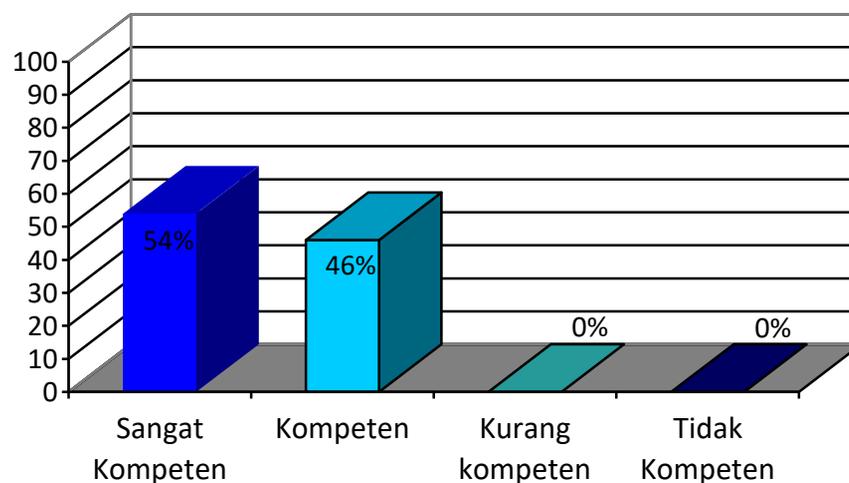
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	27	54
2	Kompeten	3	23	46
3	Kurang kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			50	100

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

KOMPETENSI PELAKSANA



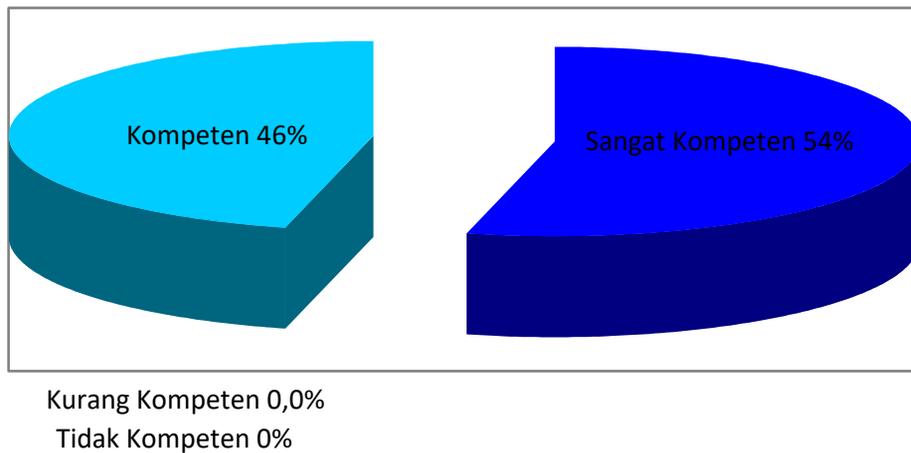
Jawaban Responden

Gambar 7.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana



Jawaban Responden

Gambar 7.2

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Kompetensi Pelaksana

I. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,480 berada pada interval skor 3,5324–4,00 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 14.

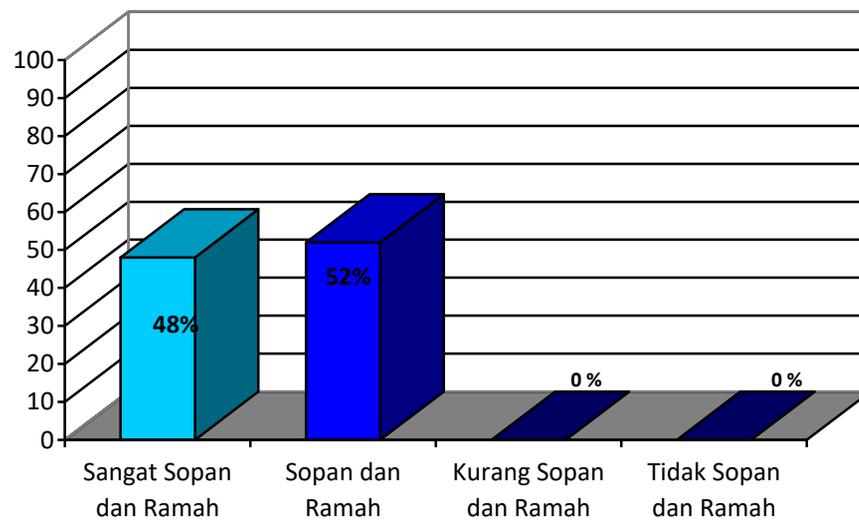
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	24	48
2	Sopan dan Ramah	3	26	52
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah			50	100

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

PERILAKU PELAKSANA



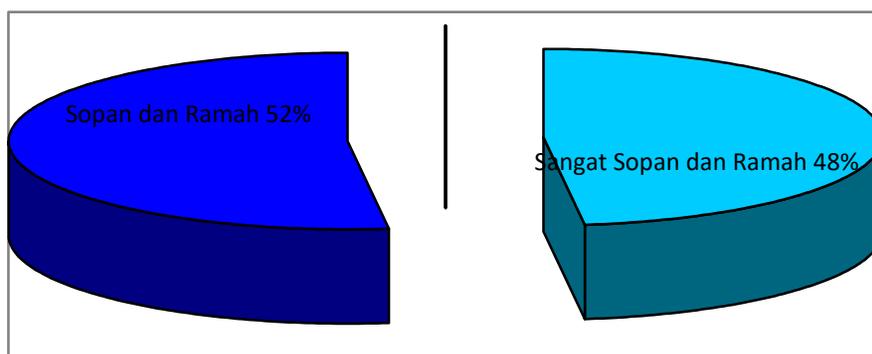
Jawaban Responden

Gambar 8.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana



Kurang Sopan dan Ramah 0 %

Tidak Sopan dan Ramah 0%

Jawaban Responden

Gambar 8.2

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Perilaku Pelaksana

J. 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). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,560 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori Baik.

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

Tabel 15.

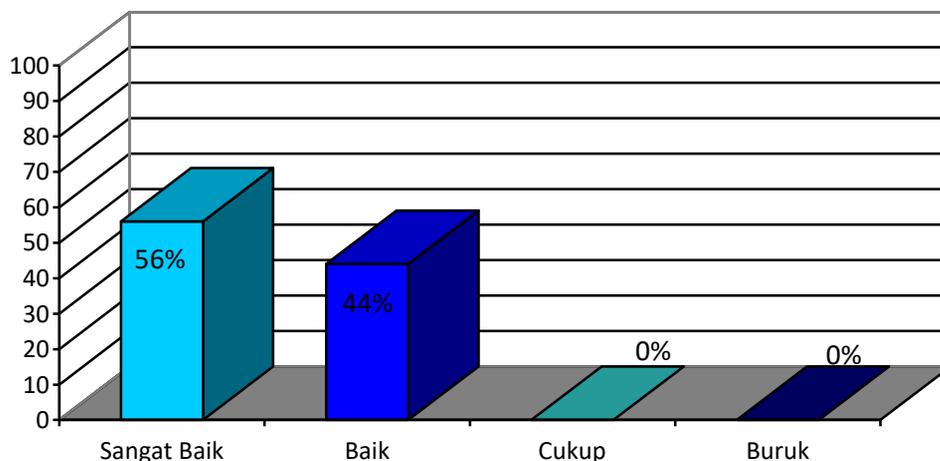
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	28	56
2	Baik	3	22	44
3	Cukup	2	0	0
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			50	100

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

SARANA DAN PRASARANA



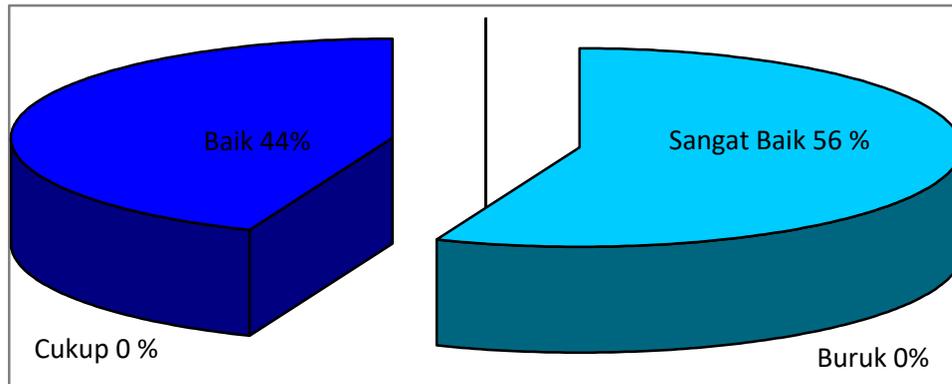
Jawaban Responden

Gambar 9.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana



Jawaban Responden

Gambar 9.2

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Sarana dan Prasarana

K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,920 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 16.

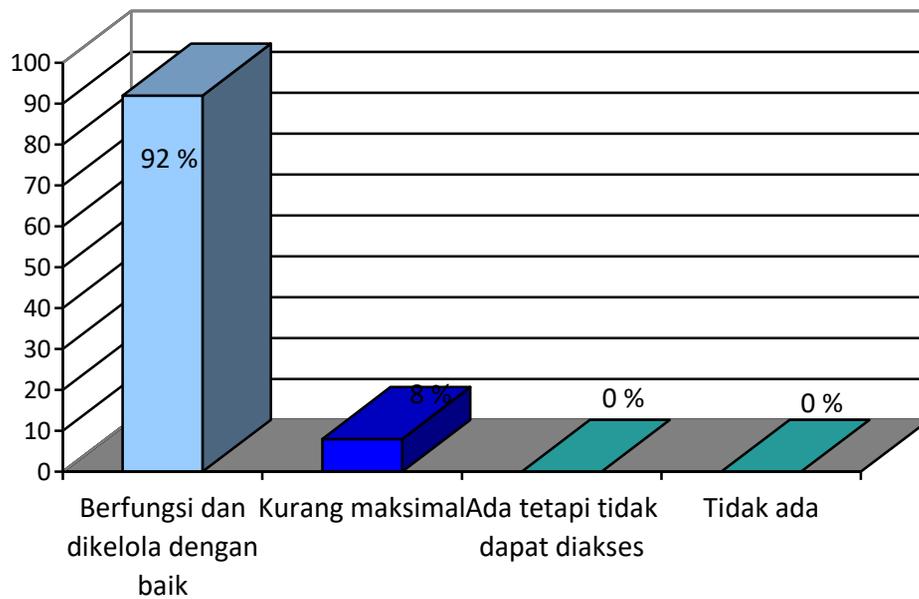
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	46	92
2	Kurang maksimal	3	4	8
3	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0	0
4	Tidak ada	1	0	0
Jumlah			50	100

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

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN



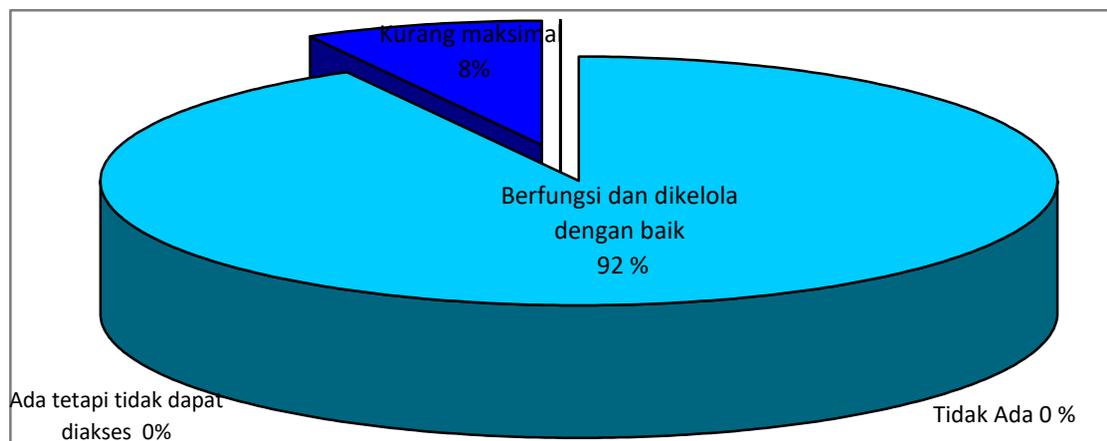
Jawaban Responden

Gambar 10.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Jawaban Responden

Gambar 10.2

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Buntok Kelas II

Unsur: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II sebesar **90,61** dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II berada pada kategori BAIK;
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II berada pada kategori BAIK;
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II pada kategori BAIK;
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II pada kategori SANGAT BAIK;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II pada kategori BAIK;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II pada kategori BAIK;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II pada kategori SANGAT BAIK;
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II pada kategori BAIK;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II pada kategori SANGAT BAIK;

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)			
PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II			
TRIWULAN IV TAHUN 2021			
NILAI IKM			
90,61			
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN RESPONDEN			
JUMLAH	:	50 Orang	
JENIS KELAMIN:			Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin : -
	L : 30 Orang	P : 20 Orang	
PENDIDIKAN:	SD		: 4 Orang
	SMP		: 8 Orang
	SMA		: 21 Orang
	DIPLOMA		: 5 Orang
	S1		: 12 Orang
	S2		: - Orang
	Tidak Mencantumkan Pendidikan		: -
Periode Survei tanggal 1 Oktober 2021 s/d tanggal 31 Desember 2021			
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PENGADILAN NEGERI BUNTOK KELAS II AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT			

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,920 dan Persyaratan dengan nilai 3,780 kemudian disusul dengan Prosedur dengan nilai 3,740 dan Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,720, Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,560, Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,540, Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,480, Biaya Tarif dengan nilai 3,460 dan Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,420.

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa ada peningkatan pada mutu pelayanan dengan nilai yang diperoleh oleh Pengadilan Negeri Buntok Kelas II menjadi 90,61, meningkat dari survei pada bulan Juli sampai dengan September Tahun 2021 yang memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 89,06 dalam kategori Baik.

Selain itu juga ada perubahan pada peringkat masing-masing unsur dari laporan survei sebelumnya, di mana dalam survei ini urutan tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan kategori interval sangat baik sedangkan peringkat terendah ada pada unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan yang masih perlu ditingkatkan sesuai dengan pedoman standar minimal Pelayanan agar terwujudnya pelayanan publik yang akuntabel, transparan efektif, efisien dan nyaman.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Buntok Kelas II, hendaknya meningkatkan pelayanannya karena berdasarkan hasil survei ini pelayanan pada Pengadilan Negeri Buntok Kelas II, ada 6 (enam) unsur berada pada kategori sangat baik yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi Pelaksana dan 3 (tiga) unsur pada kategori baik yaitu, Perilaku Pelaksana, Biaya/tarif, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti agar kualitas kerjanya lebih ditingkatkan.
2. Untuk Bagian Umum dan Keuangan agar kualitas kerjanya lebih ditingkatkan.
3. Untuk Bagian Kepaniteraan Perdata agar pelayanannya lebih ditingkatkan.
4. Untuk bagian Kepaniteraan Pidana agar pelayanannya lebih ditingkatkan.
5. Untuk bagian Kepaniteraan Hukum agar pelayanannya lebih ditingkatkan.
6. Untuk bagian PTSP agar pelayanannya lebih ditingkatkan.

RUJUKAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004
Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan
Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14
Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



PERMENPAN RB NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

1 Data Responden
Nama serta detail responden

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Isian form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesa...

Data Responden SKM

Nama

Umur / Jenis Kelamin * tahun

Minimal 10 Tahun

Nomor HP * +62

Contoh : 8121112222

Domisili *

Pendidikan *

Pekerjaan *

Kembali Selanjutnya

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

[LOGIN](#)

Beranda Statistik Kontak Kami

Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT Beranda / SKM / Detil

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

1 Data Responden
Nama serta detail responden

2 Layanan
Layanan

3 Form Kuesioner
Isian form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan
mohon isi kesan dan pesa...

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan *

Pernah Menerima Layanan Ini
Sebelumnya ? *

Kembali Selanjutnya

Data Responden
 Nama serta detail responden

Layanan
 Layanan

Form Kuesioner
 Isian form Kuesioner SKM

Kesan & pesan
 mohon isi kesan dan pesa...

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?
 - Tidak Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Sesuai
 - Sangat Sesuai
- Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
 - Tidak Mudah
 - Kurang Mudah
 - Mudah
 - Sangat Mudah
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
 - Tidak Cepat
 - Kurang Cepat
 - Cepat
 - Sangat Cepat
- Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?
 - Tidak Setuju
 - Kurang Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?
 - Tidak Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Sesuai
 - Sangat Sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?
 - Tidak Kompeten
 - Kurang Kompeten
 - Kompeten
 - Sangat Kompeten
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecapaian dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?
 - Tidak Sopan dan Ramah
 - Kurang Sopan dan Ramah
 - Sopan dan Ramah
 - Sangat Sopan dan Ramah
- Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?
 - Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik
- Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?
 - Tidak ada
 - Ada tetapi tidak dapat diakses
 - Kurang maksimal
 - Bertfungsi dan dikelola dengan baik

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan: KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

 Data Responden

Nama serta detail responden

 Layanan

Layanan

 Form Kuesioner

Isian form Kuesioner SKM

 Kesan & pesan

mohon isi kesan dan pesa...

Mohon untuk mengisi kesan dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami disini...

Terima kasih karena telah mengisi form survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Buntok.
 Klik Kotak dibawah 'Saya bukan robot' sebagai verifikasi Anda sebagai manusia biasa bukan sebagai bot kemudian klik tombol SIMPAN DATA dibawah untuk menyimpan data survey Anda.

 Saya bukan robot

Simpan Data