

# **LAPORAN**

## **SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENLENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA PENGADILAN NEGERI KLAS IB PANGKALAN BUN TAHUN 2017**



**PENGADILAN NEGERI KLAS IB  
PANGKALAN BUN TAHUN 2017**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah, SWT Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan yang kedua di Pengadilan Negeri Kelas IB Pangkalan Bun pada Tahun 2017 ini.

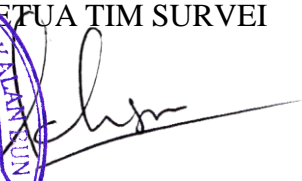
Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.


Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Kelas IB Pangkalan Bun melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang pertama dalam tahun 2017 ini dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus memenuhi surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 tanggal 13 April 2016 dan Nomor 608/DJU/PS02/5/2016 tanggal 4 Mei 2016 perihal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Laporan hasil survei ini berisikan elemen-elemen yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun. Laporan ini memberikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kelas IB Pangkalan Bun yang merupakan tolak ukur pelaksanaan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Kelas IB Pangkalan Bun dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar kedepannya dapat melaksanakan kinerja secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Kelas IB Pangkalan Bun Tahun 2017 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalan Bun, Juli 2017  
KETUA TIM SURVEI  
  
MUHAMMAD IKHSAN, SH.



## DAFTAR ISI

Halaman

### KATA PENGANTAR

### DAFTAR ISI

#### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	3
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan .....	4
E. Target Capaian Survey .....	4

#### BAB II METODE SURVEY

A. Jenis Data.....	6
B. Teknik Pengumpulan Data.....	6
C. Variabel Pengukuran IKM.....	7
D. Teknik Analisa Data.....	10

#### BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Usia Responden.....	12
B. Jenis Kelamin Responden .....	12
C. Pendidikan Terakhir Responden.....	13
D. Pekerjaan Utama Responden.....	13

#### BAB IV HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA

A. Persyaratan .....	15
B. Prosedur .....	16
C. Waktu Pelayanan .....	16
D. Biaya/tarif .....	17
E. Produk spesifikasi jenis pelayanan .....	18
F. Kompetensi pelaksana .....	19
G. Perilaku pelaksana .....	20
H. Maklumat pelayanan .....	21
I Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	22
J Kebersihan .....	22
K Kenyamanan .....	24
L Pelayanan SIPP dan Website .....	25

<b>BAB V</b>	<b>NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>26</b>
--------------	---	-----------

**BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

A. Kesimpulan.....	28
B. Rekomendasi.....	28
C. Rekomendasi dari Responden.....	29

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur 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 Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun telah melaksanakan survey pertama kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini merupakan survey Kedua yang dilaksanakan pada Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun. Pada survey yang ini jumlah responden sebanyak 250 orang, dengan anggapan bahwa besaran responden tersebut telah cukup representatif mewakili masyarakat.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur 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 Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun telah melaksanakan survey pertama kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini merupakan survey kedua yang dilaksanakan pada Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun. Pada survey ini jumlah responden sebanyak 250 orang, dengan anggapan bahwa besaran responden tersebut telah cukup representatif mewakili masyarakat.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survey.

Kalau dilihat dari hasil survey pertama di tahun 2017 ini, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **78,51 (kategori B)** dengan kinerja **Baik**. Dan diharapkan hasil survei tersebut mencerminkan keadaan yang sesungguhnya pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun karena sejak pertengahan tahun sehinggalah akhir tahun 2017 seluruh pegawai Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun, mulai dari level Pimpinan, staf dan tenaga kontrak yang selalu berusaha terus menerus melakukan peningkatan dan perbaikan kinerja serta pelayanan kepada masyarakat.

## **B. TUJUAN dan SASARAN**

Survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.
5. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun.

## **C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN**

Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Tahun 2017

Survey ini dilaksanakan pada bulan Juni 2017 hingga bulan Desember Juli 2017.

Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	5 Juni s.d 9 Juni 2017
2	Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.	12 Juni s.d 16 Juni 2017
3	Pengumpulan Data / Survey IKM	19 Juni s.d 22 Juni 2017
4	Pengolahan Data	29 Juni s.d 3 Juli 2017
5	Penyusunan dan Pelaporan	4 Juli s.d 7 Juli 2017

#### **D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN**

1. Tim survey menentukan metode survey, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survey membuat instrument berupa kuisisioner.
3. Menentukan responden
4. Tim survey memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survey.
5. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
6. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survey.
7. Tim survey menganalisa kuesioner yang sudah terisi.
8. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

#### **E. TARGET CAPAIAN SURVEY**

Dalam survey pertama tahun 2017 di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil



yang maksimal yaitu dengan Kategori B atau kriteria **Kinerja Baik** atau bila dikonversikan dengan angka yaitu antara **62,51 s.d 81,25**.

## **BAB II**

# **METODE SURVEY**

### **A. JENIS DATA**

Data utama dalam survey ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistic dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4. Populasi dalam survey adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun, terdiri dari:

1. Penggugat
2. Tergugat
3. Saksi
4. Jaksa Penuntut Umum
5. Terdakwa
6. Penasihat Hukum
7. Polisi, Lembaga Pemasyarakatan
8. Pengunjung/Wartawan /Pengguna Pengadilan lainnya

Populasi di Pengadilan Negeri Klas **IB** Pangkalan Bun adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 50 orang

pengunjung, sehingga dalam seminggu hari kerja sekitar 250 orang. Populasi pengunjung di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun umumnya homogen, sehingga populasi satu Minggu dan populasi selama satu bulan adalah sejenis. Tim survey tidak mungkin mengambil semua populasi untuk satu bulan, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survey menggunakan sampel sebanyak

250 atau 25 % dari angka rata-rata populasi selama satu bulan. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 250 orang responden yg diambil dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). Jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah Pengunjung rata-rata perhari adalah 50 orang.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 50 orang x 5 hari kerja = 250 orang,
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 250 orang = 1000 orang,
4. Jumlah Responden adalah 25 % x 1000 orang = 250 orang.

### C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

#### 1. **Persyaratan**

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

#### 2. **Prosedur**

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

### 3. **Waktu pelayanan**

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. **Maklumat Pelayanan**

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban 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.

Berdasarkan 9 ruang lingkup survey di atas, tim pelaksana survey di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden sebagai berikut:

#### 1. **Persyaratan**

Bagaimana tanggapan saudara mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif ?

#### 2. **Prosedur**

Bagaimana menurut saudara mengenai Prosedur pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?

**3. Waktu pelayanan**

Bagaimana menurut saudara mengenai waktu pelayanan untuk jenis pelayanan yang saudara terima di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?

**4. Biaya/Tarif**

Bagaimana menurut saudara mengenai Biaya/Tarif pelayanan untuk jenis pelayanan yang saudara terima di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?

**5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Bagaimana menurut saudara apakah pelayanan yang saudara terima sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?

**6. Kompetensi Pelaksana**

Bagaimana menurut saudara mengenai kemampuan petugas pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?

**7. Perilaku Pelaksana**

Bagaimana menurut saudara tentang perilaku petugas pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?

**8. Maklumat Pelayanan**

Bagaimana menurut saudara mengenai kesesuaian Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dengan pelayanan yang saudara terima?

**9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Bagaimana menurut saudara mengenai penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?

**10. Kebersihan**

Apakah lingkungan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun bersih bagi pelanggan/pencari keadilan?

**11. Kenyamanan**

Apakah lingkungan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun nyaman bagi pelanggan/pencari keadilan?

## 12. Pelayanan SIPP

Apakah pelanggan/pencari keadilan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun mudah mengakses SIPP (sistem informasi penelusuran perkara) dan website Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?

### D. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistic descriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### KATEGORISASI PELAYANAN

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	1,00 - 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	A	Sangat Baik

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai tertinggi – Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu:  $\frac{4 - 1}{4} = 0,75$

4

#### NILAI INTERVAL KONVERSI

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Nilai interval di atas diperoleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam prosentase =  $\frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}} \times 100 \% = \frac{1}{4} \times 100 \% = 25 \%$
2. Untuk skor maksimum dalam prosentase =  $\frac{\text{skor maksimum}}{\text{skor minimum}} \times 100 \% = \frac{4}{1} \times 100 \% = 100 \%$
3. Untuk Interval dalam prosentase = Skor maksimum – skor minimum =  $100 \% - 25 \% = 75 \%$
4. Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase =  $\frac{\text{interval}}{\text{jenjang}} = \frac{75 \%}{4} = 18,75 \%$ .

**NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai Rata-rata per Unsur yang ditanyakan diperoleh dengan perhitungan jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
3. Nilai Tertimbang diperoleh dengan perhitungan jumlah seluruh nilai rata-rata per unsur dan dikalikan dengan konstanta 0,083.
4. Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan angka 25.

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Usia Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	69	27,60
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	92	36,80
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	66	26,40
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	23	9,20
<b>Jumlah</b>		<b>250</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berusia 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 92 orang (36,00%) dari total 250 responden .

#### B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki - Laki	172	68,80
2	Perempuan	78	31,20
<b>Jumlah</b>		<b>250</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-Laki yang berjumlah 172 orang (68,80 %) dari total 250 orang.



### C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	12	4,80
2	SMP/ SLTP	33	13,20
3	SLTA	132	52,80
4	Diploma	21	8,40
5	Sarjana	42	16,80
6	Pasca Sarjana	10	4,00
Jumlah		250	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 132 (52,80 %) orang dari total responden 250 orang.

### D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	53	21,20
2	TNI / POLRI	16	6,40
3	Pegawai Swasta	56	22,40
4	Wiraswasta	63	25,20
5	Petani/Pekebun	14	5,60
6	Pegawai honorer	3	1,20
7	Ibu Rumah tangga	21	8,40
8	Wartawan	4	1,60
9	Pelajar/Mahasiswa	15	6,00
10	Buruh	5	2,00
Jumlah		250	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden Wiraswasta yang berjumlah 63 orang (25,20 %) dari total responden 250 orang;

Dilihat dari profil responden yang dipilih untuk mengisi kuisioner umumnya berusia antara berusia 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 92 orang (36,00%) dari total 250 reponden. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 29 hingga 39 tahun adalah sudah cukup mapan tingkat emosi maupun pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuisioner dapat dikatakan akan obyektif. Apalagi bila dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pendidikan responden umumnya berpendidikan SLTA yaitu 132 (52,80 %). Walaupun sebaran tingkat pendidikan responden cukup merata, mulai dari yang berpendidikan Sekolah Dasar hingga Pascasarjana. Tingkat pendidikan responden ini juga akan ikut berpengaruh dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan. Dilihat dari pekerjaan responden, sebagian besar bekerja Wiraswasta, Pegawai swasta, PNS, Ibu Rumah Tangga, TNI/Polri, Pelajar/Mahasiswa, Petani /pekebun, buruh, Wartawan dan Pegawai honorer artinya responden dalam kategori ini adalah orang-orang yang cukup mengerti dan memahami objek yang akan ditanyakan dan memberikan penilaian yang seobyektif mungkin.

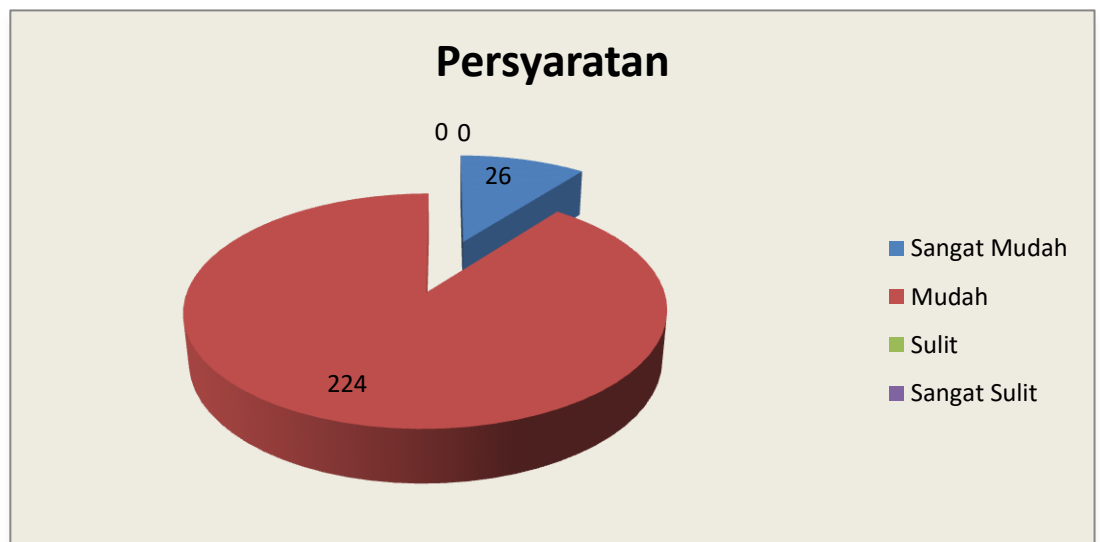
## BAB IV

### HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun tersaji dalam data berikut ini:

#### 1. Persyaratan

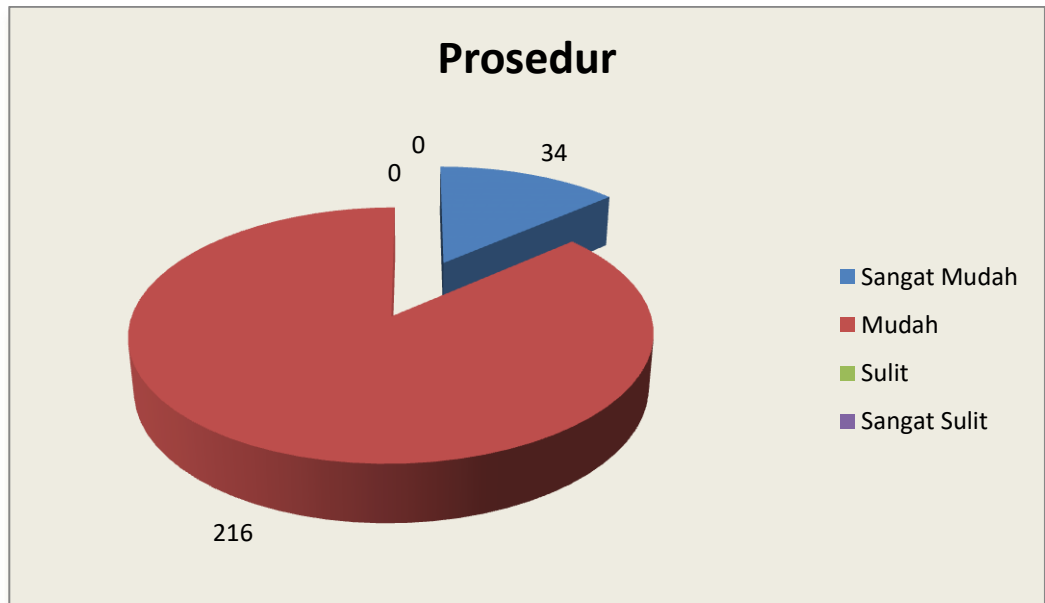
Hasil analisis pada ruang lingkup **Persyaratan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan pendaftaran gugatan dan permohonan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun Mudah (224 responden/89,6%), bahkan ada yang mengatakan sangat mudah (26 responden / 10,4%), tidak ada responden yang mengatakan Sulit (0 responden/0%) dan sangat sulit (0 responden /0%). Hal ini menurut tim survey tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas informasi sekaligus resepsionis dan juga kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh pemohon. Telah ada papan pemberitahuan dengan jelas mengenai syarat-syarat yang diperlukan beserta alur-alur untuk mengajukan permohonan sampai dengan biaya yang diperlukan, sehingga pemohon menjadi mengerti.

## 2. Prosedur

Hasil analisis pada ruang **Prosedur** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Prosedur pelayanan secara umum yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, oleh responden dinyatakan **mudah (216 responden / 86,4%)** bahkan menyatakan **sangat mudah (34 responden / 13,6%)**, tidak ada responden yang menyatakan sulit (0 responden / 0%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat sulit (0 responden / 0%). Secara umum produk pelayanan yang dihasilkan oleh Pengadilan Negeri Pangkalan Bun sangatlah banyak dan beragam serta melibatkan banyak unit pelayanan. Bagian Umum, Kepaniteraan Hukum, Kepaniteraan Pidana dan Perdata, banyak menghasilkan produk pelayanan kepada masyarakat. Masing-masing bagian tersebut memiliki staf yang bertanggungjawab untuk melayani masyarakat dan sejumlah tata laksana kerja serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditaati dan menjadi acuan bersama. Standar Operasional Prosedur (SOP) di masing-masing unit kerja adalah satu keniscayaan dan keharusan. Bila SOP ini tidak ada maka kekacauan dan ketidakjelasan kerja yang akan terjadi dan pada akhirnya juga akan merugikan masyarakat sendiri.

## 3. Waktu pelayanan

Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Tahun 2017

Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Tahun 2017

Hasil analisis pada ruang lingkup **Waktu pelayanan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

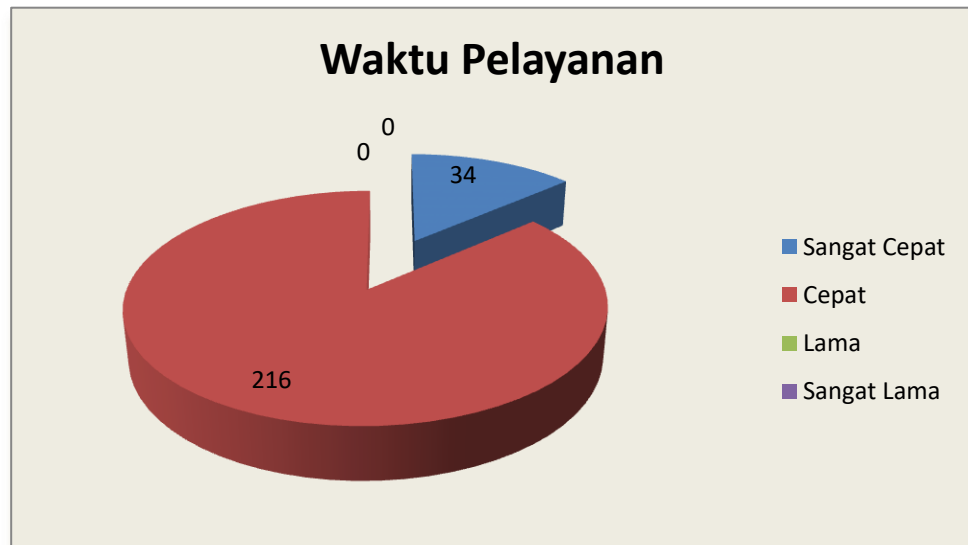


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun **CEPAT** (**216 responden/ 86,4%**), dan ada yang menyatakan **sangat cepat** (**34 responden / 13,6%**), tidak ada responden yang menyatakan lama (0 responden 0%), dan tidak ada yang menyatakan sangat lama (0 responden / 0%). Sebagaimana diterangkan di muka, jenis pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Pangkalan Bun sangat banyak dan beragam, bahkan termasuk Putusan Hakim juga merupakan hasil pelayanan dari pengadilan. Dalam memeriksa perkara baik Pidana maupun Perdata, Hakim terikat dengan sejumlah ketentuan Hukum Acara dan prosedur yang tidak boleh dilanggar. Sebagai contoh, dalam menyelesaikan sebuah perkara perdata dapat berlangsung berbulan-bulan karena banyak sekali tahapan/prosedur yang harus dilalui dan tidak boleh di langkahi. Untunglah saat ini telah ada Perma No. 2 Tahun 2015 yang pada hakekatnya mempersingkat waktu pemeriksaan perkara perdata tertentu, sehingga para pencari keadilan tidak perlu berlama- lama menunggu hasilnya.

#### 4. **Biaya/Tarif**

Hasil analisis pada ruang lingkup **Biaya/Tarif** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

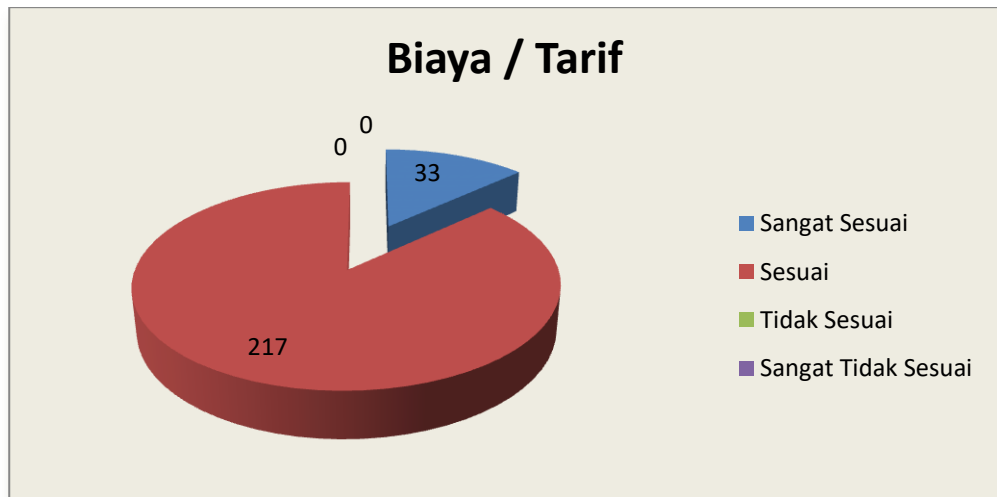
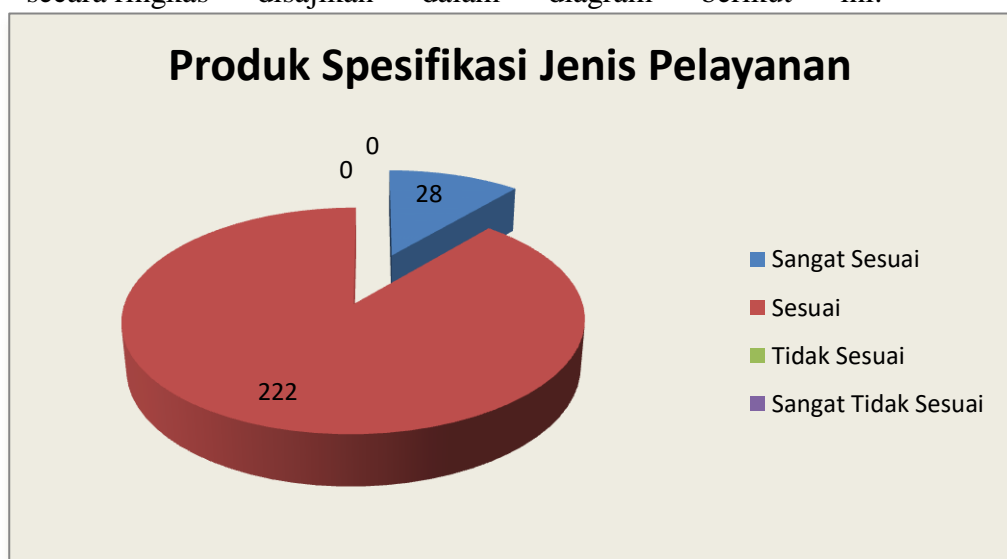


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan biaya / tarif di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun SESUAI (217 responden / 86,8%), ada responden yang menyatakan sangat sesuai (33 responden / 13,2%), tidak ada yang menjawab tidak sesuai (0 responden / 0%) dan sangat tidak sesuai (0 responden / 0%). Mengenai pelayanan yang menerapkan pembiayaan kepada masyarakat telah termuat dalam papan pengumuman, baik jenis maupun jumlah biaya yang harus dikeluarkan telah ditetapkan secara resmi, sehingga hal tersebut menjadi pengetahuan bersama.

##### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Tahun 2017

Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Tahun 2017

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun SESUAI (222 responden / 88,8%), sangat sesuai (28 responden / 11,2%) dan tidak ada responden yang menjawab tidak sesuai (0 responden / 0%) dan sangat tidak sesuai (0 responden / 0%).

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup **Kompetensi Pelaksana Produk** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

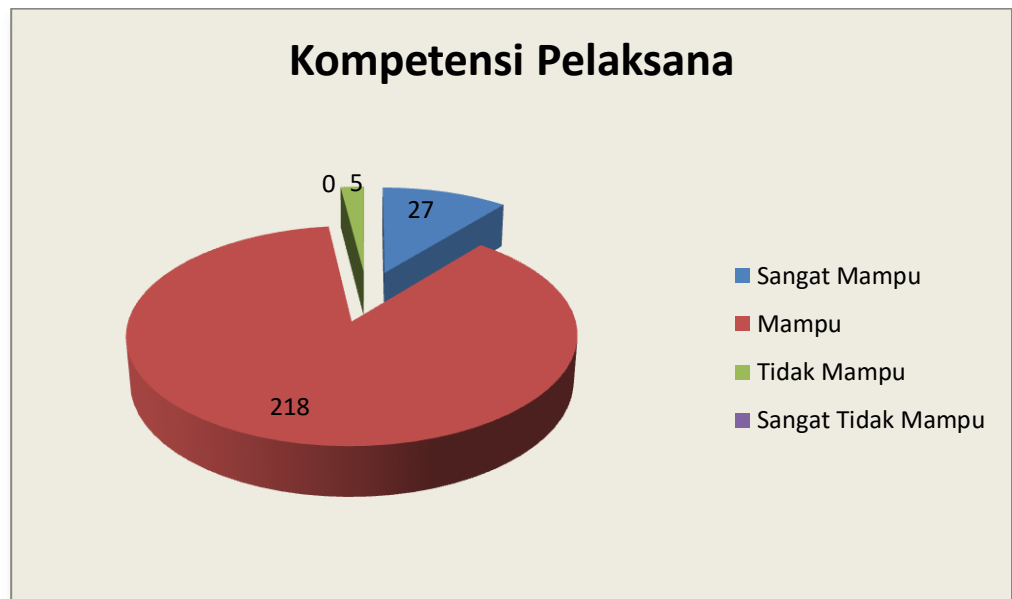


Diagram di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kemampuan Petugas Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun **MAMPU (218 responden / 87,2%)**, menyatakan **sangat mampu (27 responden / 10,8%)** dalam memberikan pelayanan, namun ada responden yang menjawab tidak mampu (5 responden/ 2%) dan sangat tidak mampu (0 responden/ 0%). Ini merupakan hal yang menggembirakan karena Sumber Daya Manusia di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dianggap mampu dalam bidang kompetensi pelaksana meskipun ada sebagian kecil yang menganggap kurang mampu. Untuk menciptakan Sumber Daya Manusia di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun yang mampu menjalankan tugas walaupun dengan jumlah yang terbatas (5 orang Hakim, 20 orang Pegawai, 12 orang Tenaga Kontrak) pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dibuat kebijakan untuk

regenerasi/pengkaderan tiap bidang sehingga adanya rolling/mutasi diharapkan tidak mengganggu kinerja pelayanan. Terlebih Petugas Desk Info yang setiap hari berhadapan dengan masyarakat, senantiasa dipantau dan diarahkan dalam menjalankan tugas pelayanan bagi masyarakat. Namun hal itu tidak akan berarti manakala pegawai bagian pelayanan tidak memiliki etos kerja yang baik, tidak disiplin dan tidak berorientasi pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan untuk 5 responden yang menjawab tidak mampu, ini menjadi catatan agar kompetensi pelaksana bisa berbenah karena ada kritik bagi petugas desk info lebih menambah pengetahuannya. Perlu dipahami agar sangat banyak bidang yang harus dipahami oleh Petugas desk info di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun sehingga petugas desk info senantiasa selalu berkoordinasi dengan bagian yang terkait apabila mengalami kesulitan di meja desk info agar pelayanan pagi pengunjung tidak terhambat.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup **Perilaku Pelaksana** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

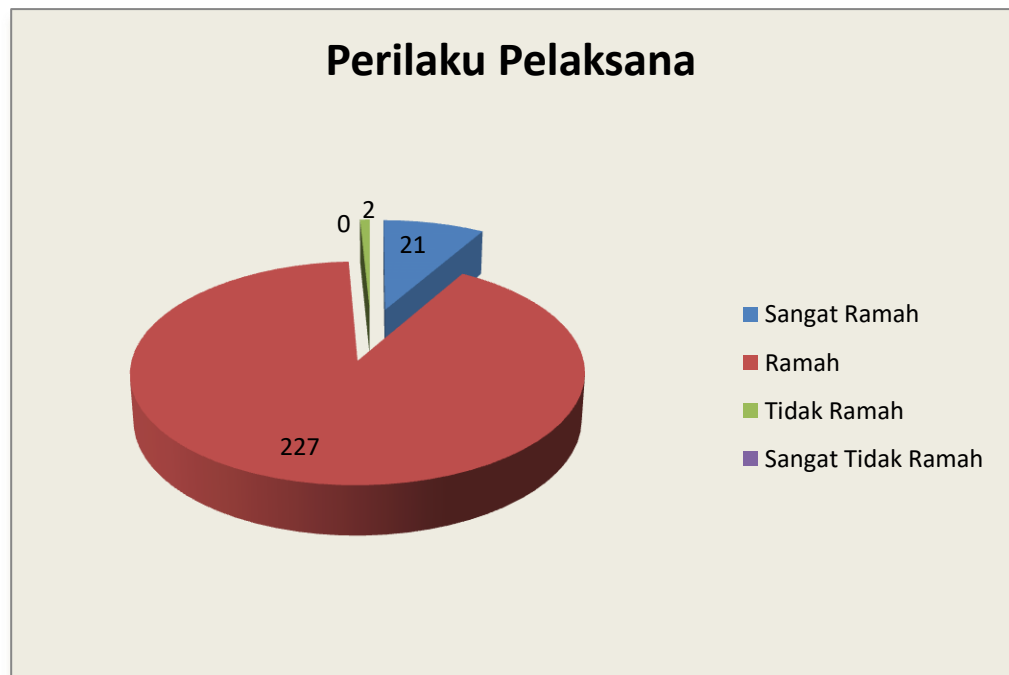


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sikap petugas pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun **Ramah (227 responden / 90,8%), sangat ramah (21 responden / 8,4%),** namun ada juga responden yang menjawab tidak ramah Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Tahun 2017



(2 responden/ 0,8%) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak ramah (0 responden/ 0%). Setiap pegawai telah diberitahu dan dibiasakan untuk selalu bersikap 3S (senyum, sapa dan salam) kepada setiap pengunjung di pengadilan dalam setiap kesempatan. Pengunjung di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun berasal dari berbagai golongan dan lapisan masyarakat dan sangat beragam, masing-masing memiliki maksud dan tujuan yang belum tentu sama. Namun Semua pengunjung harus diperlakukan dengan keramahan dan sikap yang sama, tanpa membeda-bedakannya. Sehubungan ada 2 responden yang menjawab tidak ramah, ada kritik bagi petugas security / keamanan agar lebih ramah, untuk petugas security / keamanan jangan terkesan kasar kepada pengunjung pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dalam mengamankan atau mengarahkan para pengunjung yang datang dan juga karena mereka juga ingin agar pihak Pengadilan Negeri Pangkalan Bun melayani pengunjung dengan ramah, oleh karena itu petugas security / keamanan harus lebih sabar dan bijak namun tetap tegas menghadapi pengunjung sehingga tercipta rasa nyaman dan tenteram bagi semua pihak

#### 8. Maklumat Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Maklumat Pelayanan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

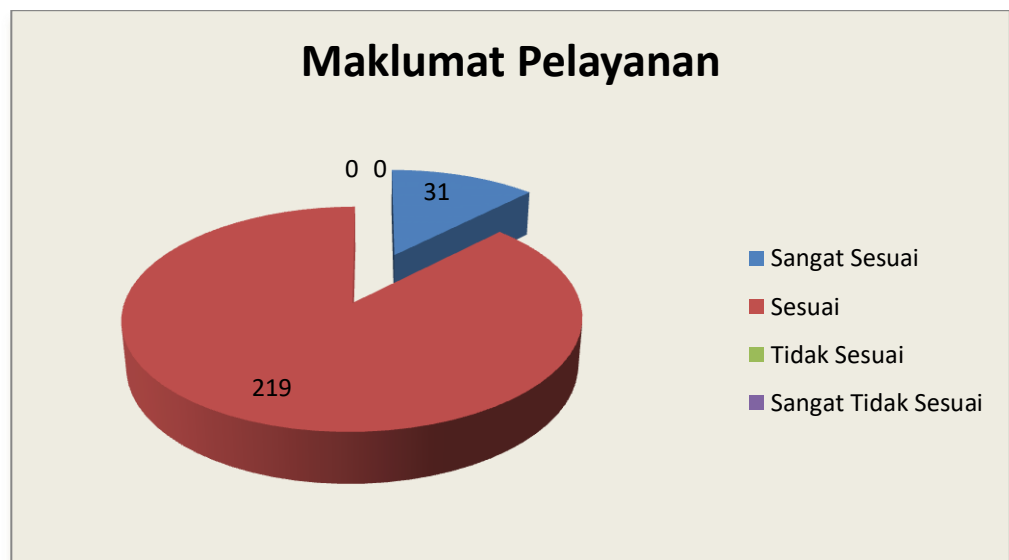


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Maklumat/Janji Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun **Sesuai (219 responden / 87,6%), Sangat Sesuai (31**

**responden / 12,4%**) tidak ada responden yang menjawab tidak sesuai (0 responden/ 0%) dan sangat tidak sesuai (0 responden/ 0%). Maklumat di Pengadilan Pangkalan Bun berkenaan dengan pemberian layanan yang profesional, kemudahan mendapat informasi perkara, dan kemudahan penanganan proses berperkara dengan cepat, mudah dan biaya ringan sesuai dengan aturan yang berlaku hendaknya menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas. Selain itu pimpinan di masing-masing unit pelayanan senantiasa mengawasi dan mengontrol kinerja bawahannya, sehingga maklumat/janji pelayanan yang telah ditetapkan dapat benar-benar terwujud.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Penanganan Pengaduan, Saran dan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

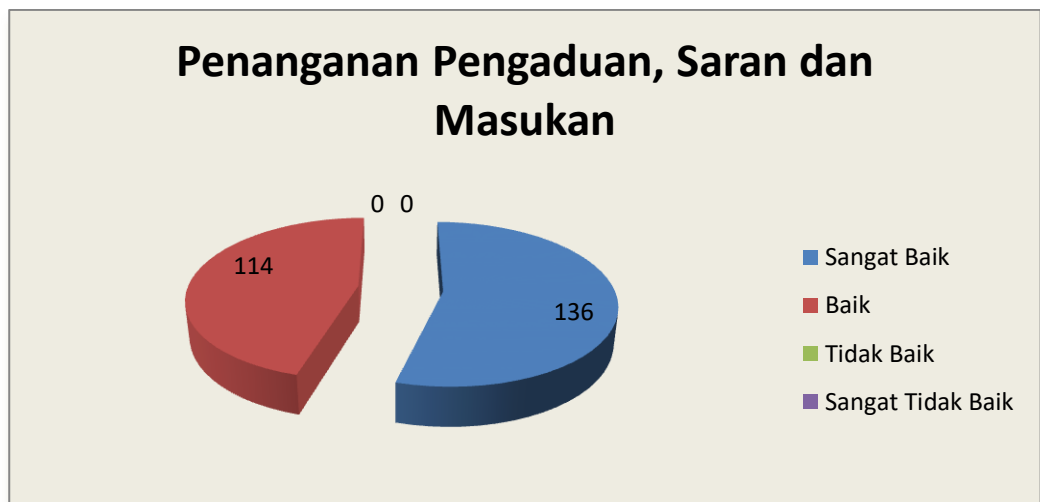


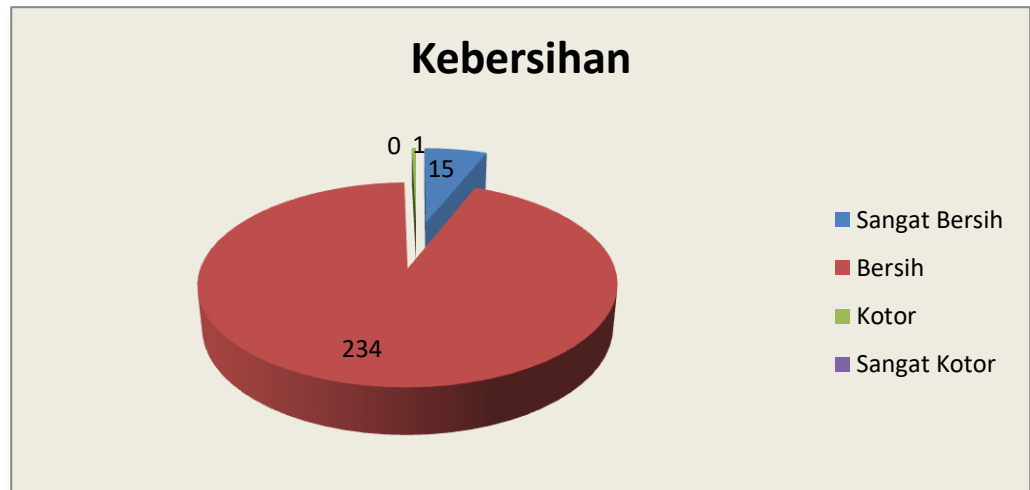
Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun **Sangat Baik (136 responden / 54,4%)**, **Baik (114 responden / 45,6%)** tidak ada responden yang menjawab tidak baik (0 responden/ 0%) dan sangat tidak baik (0 responden/ 0%). Di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun sudah lama tersedia Kotak Saran yang berada di ruang tunggu dan Meja/Petugas Pengaduan yang siap menerima pengaduan masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar pengunjung mudah untuk memberikan pengaduan atau sarannya dan selanjutnya dapat ditindaklanjuti.

#### 10. Kebersihan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Kebersihan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Tahun 2017

Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Tahun 2017

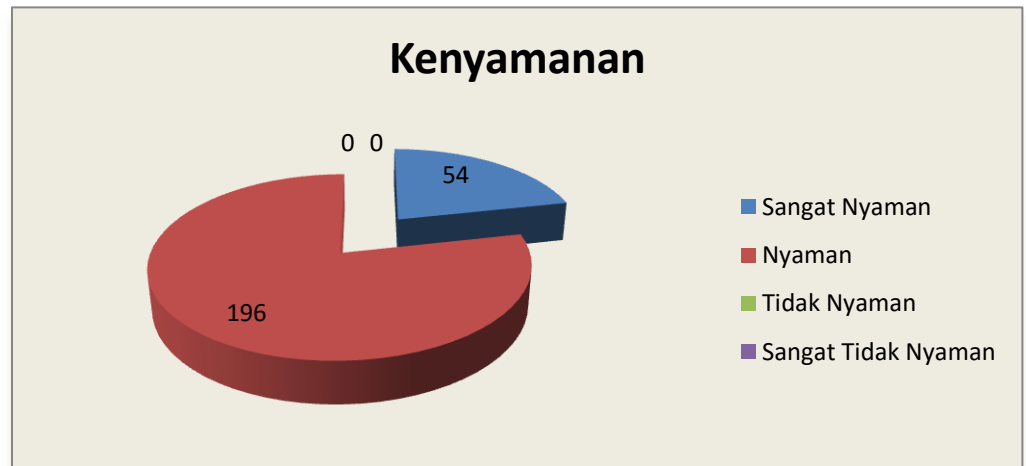


Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kebersihan dan Kenyamanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun **BERSIH** (234 responden / 93,6%), hal ini merupakan kerja keras seluruh komponen dilingkungan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun. Untuk menjaga kebersihan ini seluruh tenaga kerja kontrak mendapat tugas menjaga kebersihan area masing-masing yang telah ditentukan setiap pagi dan untuk menjaga kebersihan selama jam kerja ditugaskan 1 (satu) orang tenaga kebersihan. Tentang kebersihan dan kenyamanan di Pengadilan Negeri Klas IB, bahkan terdapat 15 responden (6%) yang menjawab sangat bersih. Usaha menjaga kebersihan ini senantiasa dijaga terlebih pada area publik seperti lobi desk info, ruang tunggu pengunjung, ruang sidang, ruang tunggu PH/JPU, Ruang Tamu, Ruang Posbakum mapun ruang tahanan Pria/Wanita/ dan Ruang tunggu anak. Meskipun demikian, kebersihan dan kenyamanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun bukan semata-mata tergantung dari hasil kerja petugas Cleaning Service saja, persoalan kebersihan dan kenyamanan harus menjadi kepedulian bersama seluruh warga Pengadilan dan juga termasuk pengunjung untuk menjaga dan menciptakannya. Staff pengadilan dan pengunjung tidak membuang sampah sembarangan selain. Kebersihan tidak hanya diprioritaskan ke dalam gedung bangunan saja, lingkungan sekitar dan halaman kantor juga ikut dijaga kebersihannya, sampah yang berserakan selalu dibersihkan setiap pagi dan sore hari, begitu juga ranting-ranting tanaman acap kali dipangkas dan dirapikan. Selain itu ada 1 responden yang menjawab kotor (1 responden/ 0,4%) dan tidak ada responden yang menjawab sangat kotor (0 responden/ 0%), kemudian ada kritik dari

responden yang menyatakan agar tempat sampah diperbanyak, ini faktor yang dianggap responden tersebut kesulitan membuang sampah sehingga menjawab kotor,. Pengadilan Negeri Pangkalan Bun terbuka untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat sehingga di kemudian hari Pengadilan Negeri Pangkalan Bun akan menambah tempat sampah di area Pengadilan Negeri Pangkalan Bun agar pengunjung tidak kesulitan mencari tempat sampah apabila ingin membuang sampah sehingga bisa tetap terjaga kebersihan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.

### 11. Kenyamanan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Kenyamanan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kenyamanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun **Nyaman (196 responden / 78,4%)**, **Sangat Nyaman (54 responden / 21,6%)** tidak ada responden yang menjawab tidak nyaman (0 responden/ 0%) dan sangat tidak nyaman (0 responden/ 0%), Pengadilan Negeri Pangkalan Bun senantiasa menjaga keadaan dengan adanya petugas keamanan dan juga seluruh keluarga besar Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun juga diupayakan tetap menjaga rasa persaudaraan dan kedamaian di wilayah kantor Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun sehingga tercipta rasa nyaman dan tenang bagi siapapun tidak terkecuali juga untuk pengunjung kantor Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun.

## 12. Pelayanan SIPP dan Website

Hasil analisis pada ruang lingkup **Pelayanan SIPP dan Website** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

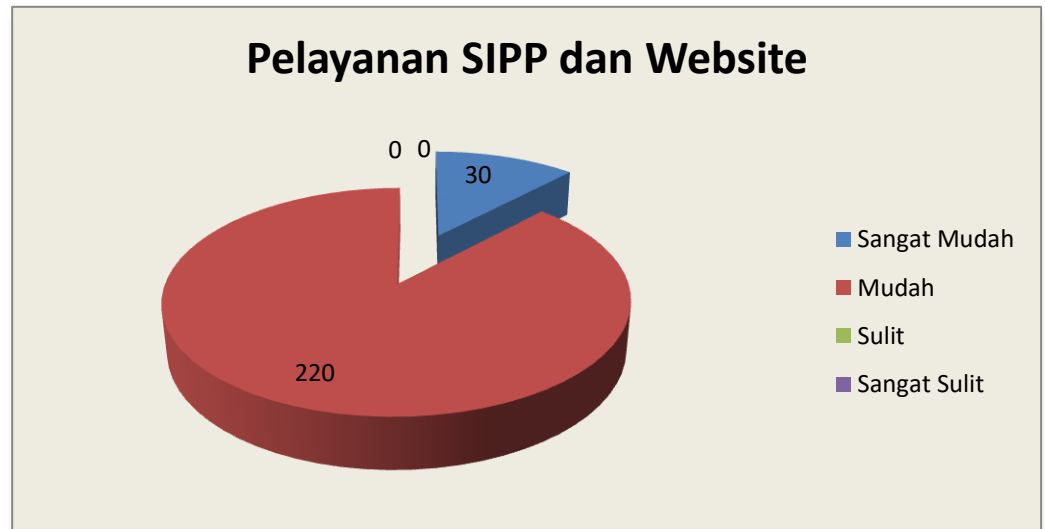


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa 220 responden (88%) menyatakan Pelayanan SIPP dan Website di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun MUDAH bahkan 30 responden (12%) menyatakan sangat mudah, tidak ada responden yang menyatakan sulit (0 responden / 0%) dan sangat sulit (0 responden / 0%).

SIPP dan Website Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dapat diakses oleh siapapun dan darimanapun sepanjang menggunakan perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan internet. Selain itu SIPP Pengadilan Negeri Pangkalan Bun selalu di *up-date* dari hari ke hari, sehingga riwayat atau perjalanan pemeriksaan semua perkara pidana dan perdata dapat diketahui secara transparan dan terbuka oleh masyarakat. Persentase Kinerja Pengadilan Negeri Pangkalan Bun yang cukup tinggi (mudah) ini tidak terlepas dari keterlibatan hampir semua pihak bidang teknis untuk selalu meng-up date data dalam SIPP. Keberadaan SIPP dan Website Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, tidak terlepas dari yang “menggawangnya” atau adminnya yang bertugas untuk selalu me-maintenance dan merawatnya agar selalu berjalan dengan baik dan lancar dan didukung oleh perangkat LAN berbasis Gigabits.

## BAB V

### NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang perunsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM nya serta kualitas kinerja.

Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur	Nilai Tertimbang	Kategori	Kinerja
1	Persyaratan	3,10	0,25	B	Baik
2	Prosedur	3,13	0,25	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,13	0,25	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,13	0,25	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	0,25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,08	0,25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,07	0,25	B	Baik
8	Maklumat Pelayanan	3,12	0,25	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,54	0,29	A	Sangat Baik
10	Kebersihan	3,05	0,25	B	Baik
11	Kenyamanan	3,21	0,26	B	Baik
12	Pelayanan SIPP	3,12	0,25	B	Baik
Jumlah (Nilai Tertimbang)			3,14		
<b>IKM (Nilai Tertimbang x 25)</b>			<b>78,51</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Tahun 2017

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor (Nilai Tertimbang) hasil survey di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun adalah 3,14 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **78,51** dan termasuk dalam kategori **B** dengan kinerja **Baik**.

Dari tabel di atas juga dapat diketahui bahwa 3 (tiga) unsur penilaian terbawah walaupun telah masuk kategori B (Baik) yang perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan, yaitu:

1. Kompetensi Pelaksana;
2. Perilaku Pelaksana;
3. Kebersihan;

Untuk selengkapnya hasil perhitungan survey terdapat dalam Lampiran.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Pangkalan Bun secara keseluruhan adalah **78,51** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori B** dengan mutu kinerja **BAIK**;
2. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat 1 (satu) unsur pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**, yaitu ke-9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
3. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat unsur penilaian yang dianggap perlu untuk terus ditingkatkan yaitu pada unsur Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana dan Kebersihan.

#### B. Rekomendasi

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) terus dipertahankan, sementara unsur yang masih bernilai baik agar dapat ditingkatkan dalam survey mendatang menjadi lebih baik.
2. Hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua elemen Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, mulai dari unsur pimpinan, hakim, pegawai dan tenaga kontrak dan pada akhirnya juga bermanfaat dalam pengambilan keputusan maupun penentuan arah kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
3. Survey kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih



representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun.

### **C. Rekomendasi dari Responden**

Secara umum cukup banyak masukan atau rekomendasi dari responden, yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

1. Agar petugas disk info dalam memberikan pelayanan ditingkatkan kemampuannya;
2. Agar perilaku petugas security lebih ramah dalam menegur pengguna layanan;
3. Agar tempat sampah di perbanyak jumlahnya.

Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun selalu terbuka atas kritik dan saran dari responden dan kritik serta saran tersebut di tampung untuk menjadi bahan evaluasi perbaikan dari apa yang kurang untuk kemudian dibenahi kekurangan tersebut;

## DAFTAR PUSTAKA

1. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
2. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
3. Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **LAMPIRAN**

Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Tahun  
2017

*Survey Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Kelas IB Pangkalan Bun Tahun 2017*

**Hasil Survey Analisis Data Indeks Kepuasan Masyarakat untuk N = 250 orang  
pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun  
Tahun 2017**

No urut pertanyaan	a1	b2	c3	d4	e5	f6	g7	h8	i9	j10	k11	l12	
<b>Jumlah Nilai Persepsi</b>	776	784	783	783	778	772	769	781	886	764	804	780	
<b>Nilai Rata-rata</b>													
<b>Perunsur</b>	3.104	3.136	3.132	3.132	3.112	3.088	3.076	3.124	3.544	3.056	3.216	3.12	
	0.25763	0.26028	0.25995	0.25995	0.25829	0.25630	0.25530	0.25929	0.29415	0.25364	0.26692	0.2589	<b>3.1407</b>
<b>Nilai Tertimbang</b>	2	8	6	6	6	4	8	2	2	8	8	6	<b>2</b>
<b>IKM</b>	6.4408	6.5072	6.4989	6.4989	6.4574	6.4076	6.3827	6.4823	7.3538	6.3412	6.6732	6.474	<b>78.518</b>
<b>PERSENTASE</b>													
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SANGAT TIDAK PUAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	5	2	0	0	1	0	0	0
TIDAK PUAS	0	0	0	0	0	2	0.8	0	0	0.4	0	0	0
3	224	216	216	217	222	218	227	219	114	234	196	220	220
PUAS	89.6	86.4	86.4	86.8	88.8	87.2	90.8	87.6	45.6	93.6	78.4	88	88
4	26	34	34	33	28	27	21	31	136	15	54	30	30
SANGAT PUAS	10.4	13.6	13.6	13.2	11.2	10.8	8.4	12.4	54.4	6	21.6	12	12
total persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH  
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pengadilan Negeri Pangkalan Bun berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Pangkalan Bun, ..... Juni 2017.

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH  
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN  
SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

**BIDANG** : PERADILAN  
**UNIT PELAYANAN** : PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN  
**ALAMAT** : Jalan Sutan Syahrir Nomor 16 Kelurahan Sidorejo,  
Kecamatan Arut Selatan, Kabupaten Kotawaringin  
Barat, Provinsi Kalimantan Tengah  
**TELEPON/FAX** : ( 0532 ) 21014 / (0532) 21179

( Pangkalan Bun, ..... Juni 2017 )

**PERHATIAN**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

2

<b>I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)</b> (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		<b>Diisi Oleh Petugas</b>	
Nomor Responden	-		
Nama Responden	..... (bisa diisi/tidak diisi)		
Umur	.....tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas		
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya : 3. Wiraswasta/Usahawan (.....)		

**II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA**

Nama	Ade Andiko, S.H.
NIP/DATA LAIN	19871119 201101 1 005

**III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

- Bagaimana tanggapan saudara mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif ?  
1. sangat sulit. 2. Sulit. 3. Mudah. 4. sangat mudah
- Bagaimana menurut saudara mengenai Prosedur pelayanan yang ada di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?  
1. sangat sulit. 2. Sulit. 3. Mudah. 4. sangat mudah
- Bagaimana menurut saudara mengenai waktu pelayanan untuk jenis pelayanan yang saudara terima di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?  
1. sangat lama. 2. Lama. 3. Cepat. 4. sangat cepat
- Bagaimana menurut saudara mengenai Biaya/Tarif pelayanan untuk jenis pelayanan yang saudara terima di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?  
1. sangat tidak sesuai. 2. tidak sesuai. 3. Sesuai 4. sangat sesuai
- Bagaimana menurut saudara apakah pelayanan yang saudara terima sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?  
1. sangat tidak sesuai. 2. tidak sesuai. 3. Sesuai 4. sangat sesuai
- Bagaimana menurut saudara mengenai kemampuan petugas pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?  
1. Sangat tidak mampu. 2. tidak mampu 3. Mampu 4. sangat mampu
- Bagaimana menurut saudara tentang perilaku petugas pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?  
1. sangat tidak ramah. 2. tidak ramah. 3. Ramah 4. sangat ramah
- Bagaimana menurut saudara mengenai kesesuaian Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dengan pelayanan yang saudara terima?  
1. sangat tidak sesuai 2. tidak sesuai. 3. Sesuai 4. sangat sesuai
- Bagaimana menurut saudara mengenai penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?  
1. sangat baik. 2. tidak baik. 3. Baik 4. sangat baik
- Apakah lingkungan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun bersih bagi pelanggan/pencari keadilan?  
1. sangat kotor. 2. Kotor 3. Bersih 4. sangat bersih
- Apakah lingkungan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun nyaman bagi pelanggan/pencari keadilan?  
1. sangat tidak nyaman. 2. tidak nyaman 3. Nyaman 4. sangat nyaman
- Apakah pelanggan/pencari keadilan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun mudah mengakses SIPP (sistem informasi penelusuran perkara) dan website Pengadilan Negeri Pangkalan Bun?  
1. sangat sulit 2. Sulit. 3. Mudah. 4. sangat mudah

**SARAN PERBAIKAN :** .....

.....

.....