



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE APRIL-JUNI 2020



PENGADILAN NEGERI KANDANGAN KELAS IB

Jl. Pangeran Antasari No. 2, Kandangan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan

“Profesional, Ramah, Inovatif, Melayani, Akuntabel”

PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan :

Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia
Nomor 14 Tahun 2017
Tentang
Pedoman Penyusunan
Survey Kepuasan Masyarakat
Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Disahkan : di Kandangan

Pada : Hari Rabu, tanggal 1 Juli 2020

Top Management



DIAN ERDIANTO, SH., MH

Manager Representatif

INRI NOVA SIHALOHO, SH., M.H.

KATA PENGANTAR

Rasa syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufiq dan inayah-NYA. Selanjutnya shalawat serata salam senantiasa terlimpahkan dan tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para pengikutnya hingga akhir zaman dengan harapan kita sebagai kaumnya selalu mendapatkan syafa'atnya.

Selanjutnya, Tim Survei telah menjalankan tugasnya untuk memperoleh data pendukung guna menyusun laporan ini yaitu berupa ungkapan pendapat Pengunjung Pengadilan mengenai pengalaman yang diperoleh saat memerlukan informasi dan Standar Pelayanan yang sudah diterapkan oleh Petugas Pelayanan khususnya di lingkungan Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB.

Survei ini untuk memberikan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara berjenjang dan berkala, dengan harapan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan yang maksimal dan selalu performan. Ramah dalam melayani, tertib, menarik dan berkemampuan untuk mewujudkan berdaya guna dan berhasil guna di dalam memberikan pelayanan bagi Pengunjung Pengadilan.

Demikian kata pengantar ini dibuat, dengan pengharapan kritik dan saran senantiasa tetap kami perlukan untuk tetap mengedepankan mutu pelayanan sesuai dengan Motto, yaitu Pelayanan yang "PRIMA" (Profesional, Ramah, Inovatif, Melayani dan Akuntabel).

Kandangan, 1 Juli 2020

Tim Survei
Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB



DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GRAFIK.....	vi
BAB I	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN DAN SASARAN	2
C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN.....	3
D. TAHAPAN PELAKSANAAN.....	4
BAB II	6
A. METODE SURVEI.....	6
B. TEKNIS PENGUMPULAN DATA.....	7
C. VARIABEL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM).....	8
D. TEKNIS ANALISIS DATA.....	10
BAB III	11
A. JENIS KELAMIN.....	11
B. PENDIDIKAN TERAKHIR.....	11
C. PEKERJAAN UTAMA.....	12
BAB IV	13
A. PERSYARATAN	14
B. PROSEDUR PELAYANAN	15
C. WAKTU PELAYANAN	16
D. BIAYA / TARIF	17
E. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN.....	19
F. KOMPETENSI PELAKSANA.....	20
G. PERILAKU PELAKSANA	21
H. SARANA DAN PRASARANA	23
I. PENGADUAN	24

1. Penanganan Pengaduan	24
2. Saran dan Masukan.....	25
BAB V.....	27
A. KESIMPULAN	27
B. REKOMENDASI	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Katagori Mutu Pelayanan.....	10
Tabel 2. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB	13
Tabel 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup Persyaratan (U1)	14
Tabel 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Prosedur (U2).....	15
Tabel 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan(U3)	17
Tabel 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Biaya/Tarif (U4).....	18
Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5).....	19
Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana (U6)	20
Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana (U7)	22
Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana (U8)	23
Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan (U9)	24
Tabel 12. Kotak Kepuasan Layanan, Saran dan Masukan (Periode bulan : April 2020 sampai dengan Juni 2020)	26

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup Persyaratan (U1)	15
Grafik 2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Prosedur (U2)	16
Grafik 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan(U3)	17
Grafik 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Biaya/Tarif (U4).....	18
Grafik 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5).....	20
Grafik 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana (U6)	21
Grafik 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana (U7)	22
Grafik 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana (U8)	24
Grafik 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan (U9)	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan untuk mewujudkan pengadilan yang agung (*Court of Excellence*). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam dokumen Perencanaan Jangka Panjang Badan Peradilan Indonesia, yang dinamakan Cetak Biru (*Blue Print*) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Cetak Biru ini merupakan penyempurnaan dari Cetak Biru yang diterbitkan tahun 2003, guna lebih mempertajam arah dan langkah dalam mencapai cita-cita pembaruan badan peradilan secara utuh. Penyusunan Cetak Biru ini dengan menggunakan pendekatan kerangka pengadilan yang unggul (*The Framework of Courts Excellence*). Kerangka ini terdiri dari 8 (delapan) area "Peradilan yang Agung" yang dibagi ke dalam 3 (tiga) fungsi, yaitu: pengarah/pengendali (*driver*), sistem dan penggerak (*system and enabler*), dan hasil (*result*).

Untuk itu, Mahkamah Agung RI mempunyai program Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, salah satu programnya adalah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada Pengguna Pengadilan, dengan telah dilakukan survey sesuai dengan metode dan teknis tersebut didapat suatu skala atau tingkat pelayanan bagi Pengguna Pengadilan, selanjutnya disebut sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Survey tersebut harus dilakukan secara berkala pada setiap organisasi, merupakan wujud implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Survei harus dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan dengan tujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai Pengguna pengadilan dan memberikan pelayanan yang PRIMA di lingkungan Satuan Kerja Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB

Sasaran mempunyai arti secara umum adalah suatu rangkaian kegiatan agar berjalan efektif dan efisien (Vide : Tepat, Cepat, Hemat dan Selamat). Jika dihubungkan dengan maksud dan tujuan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan, maka mengandung maksud sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Rencana Kerja adalah serangkaian tujuan dan proses yang bisa membantu tim dan/atau seseorang mencapai tujuan tersebut. Pengukuran/survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kandangan ini dilaksanakan pada bulan April 2020 sampai dengan Bulan Juni 2020.

Dengan membaca rencana kerja bisa memahami skala sebuah survei dengan lebih baik dan memperhatikan prinsip-prinsip, sebagai berikut :

1. Transparan

Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survey Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survey Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

D. TAHAPAN PELAKSANAAN

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Tulungagung, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkodekan kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. METODE SURVEI

Secara umum yang dimaksud dengan survei periodik adalah survei yang dilakukan terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survey ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu / periode tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (Triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 tahun (Tahunan). Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei sekali dalam 1 (satu) tahun

Dengan merujuk Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB tanggal 27 Februari 2020 Nomor W15-U2/58/SK.KPN/2/2020 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat di wilayah hukum Pengadilan Negeri tersebut serta di dalam salah satu pertimbangannya telah tertuang yang pada pokoknya Laporan Survei tersebut dibuat secara berkala dan berkelanjutan yaitu 3 (Bulan) / Triwulan.

Oleh karena, berdasarkan laporan survei terakhir dibuat yaitu periode Oktober 2019 sampai dengan Maret 2020, dan laporan survey kepuasan masyarakat dilakukan dalam 3 (Bulan) / Triwulan maka laporan survei ini harus dibuat kembali untuk periode April sampai dengan Juni 2020.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kandangan, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, mahasiswa dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*

Maksud dan tujuan survey ini dilakukan kembali secara berkala dan berkelanjutan, sebagai bentuk monitoring dan evaluasi Pimpinan / Unsur Pimpinan di dalam menentukan arah kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

B. TEKNIS PENGUMPULAN DATA

Survey secara periodik dengan pendekatan metode kualitatif / Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey.

Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert, adalah skala yang digunakan untuk mengukur :

- sikap.
- pendapat, dan
- persepsi seseorang atau sekelompok orang

terhadap suatu jenis layanan publik.

Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif.

Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang telah mendapatkan layanan di Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB, dibidang :

- Kepaniteraan Pidana,
- Kepaniteraan Perdata,
- Kepaniteraan Hukum, dan
- Kesekretariatan

dengan cara menyerahkan kuisisioner untuk di isi oleh pengunjung yang telah menerima layanan sebagai pengguna pengadilan khususnya di wilayah hukum Pengadilan Negeri Kandangan kelas IB, dalam kurun waktu bulan April sampai dengan bulan Juni 2020.

C. VARIABEL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Variabel pada pengukuran ini didasarkan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Repormasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan.

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

2. Prosedur

Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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

4. 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.

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.

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. 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 (computer, mesin), dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. TEKNIS ANALISIS DATA

Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan analisis statistik deskriptif, yang maksudnya sebagai berikut :

- Dari Ke-9 (Sembilan) ruang lingkup tersebut di atas, disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* (jawaban).
- Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.
- Selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100.

Dengan metode tersebut diatas dihubungkan dengan data lapangan didapatkan kategorisasi "Mutu Pelayanan" pada Satuan Kerja Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB, sebagai berikut :

Tabel 1.

Katagori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1 - 4
1	A (Sangat baik)	88,31 - 100,00	3,54 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,07 – 3,53
3	C (Kurang baik)	65,00 - 76,60	2,60 – 3,06
4.	D (Tidak baik)	25,00 - 64,99	1,00 – 2,59

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. JENIS KELAMIN

Tabel 2.

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	62	62,0
2	Perempuan	38	38,0
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin LAKI-LAKI (62 %).

B. PENDIDIKAN TERAKHIR

Tabel 3.

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	4	4,0
3	SMP	12	12,0
4	SLTA	51	51,0
5	D-III	8	8,0
6	S-I	25	25,0
7	S-II	0	0
8	Tidak mencantumkan Pendidikan Terakhir	0	0
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA (51 %).

C. PEKERJAAN UTAMA

Tabel 4.

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS/ TNI/Polri	26	26,0
2	Pegawai Swasta	21	21,0
3	Wiraswasta/Usahawan	28	28,0
4	Pelajar/Mahasiswa	2	2,0
5	Lainnya	23	23,0
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan utama WIRASWASTA / USAHAWAN (28 %).

BAB IV
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

Berdasarkan survey kepuasan masyarakat pada wilayah hukum Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB terkumpul 100 (Seratus) koesoner dan dari hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB sebesar 84,03 berada pada kategori “ SANGAT BAIK” (antara 3,26 – 4,00).

Hasil IKM tersebut di atas mendeskripsikan hasil analisis terhadap Ke-9 (Kesembilan) ruang lingkup, sebagaimana tabel dibawah ini, sebagai berikut :

Tabel 5.

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,58	Sangat Baik	2
2.	Prosedur Pelayanan	3,48	Baik	4
3.	Waktu Pelayanan	3,59	Sangat Baik	1
4.	Biaya/Tarif	3,44	Baik	7
5.	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,47	Baik	6
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50	Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,48	Baik	5
8.	Sarana dan Prasarana	3,41	Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,39	Baik	9

Catatan : dalam table 5 ini, Ada terdapat tiga peringkat terendah, yaitu peringkat 9 pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan dengan skor 3,39, peringkat 8 pada ruang lingkup Sarana dan Prasarana dengan skor 3,41, kemudian peringkat 7 pada ruang lingkup Biaya/Tarif dengan skor 3,44, namun ketiga ruang lingkup ini masih katagori Baik.

A. PERSYARATAN

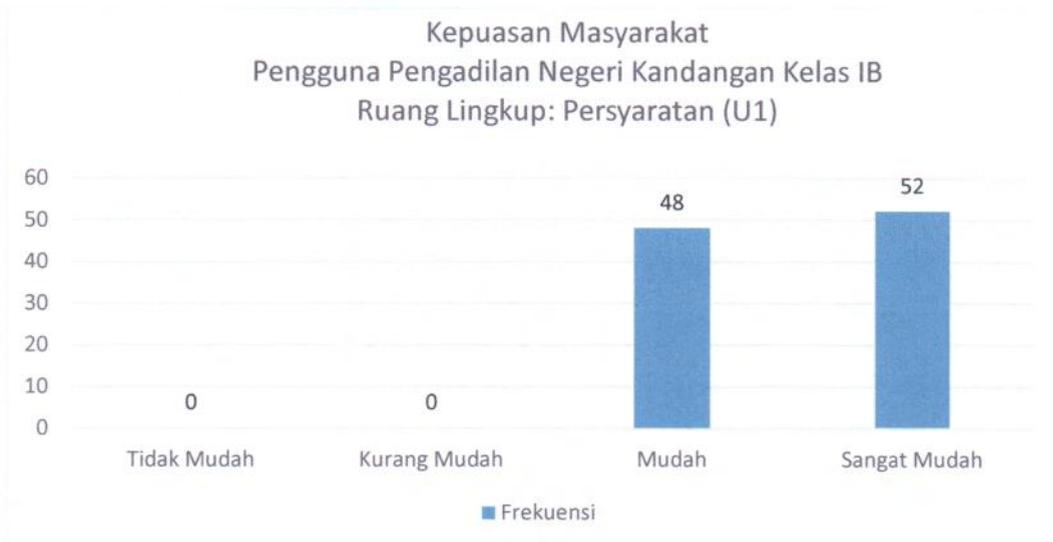
Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,58 berada pada interval skor 3,54 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandungan Kelas IB
Ruang Lingkup Persyaratan (U1)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	58	58
2.	Mudah	3	42	42
3.	Kurang Mudah	2	2	2
4.	Tidak Mudah	1	0	0
J u m l a h			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Grafik 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup Persyaratan (U1)

B. PROSEDUR PELAYANAN

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,48 berada pada interval skor 3,07 – 3,53 kategori “Baik”.

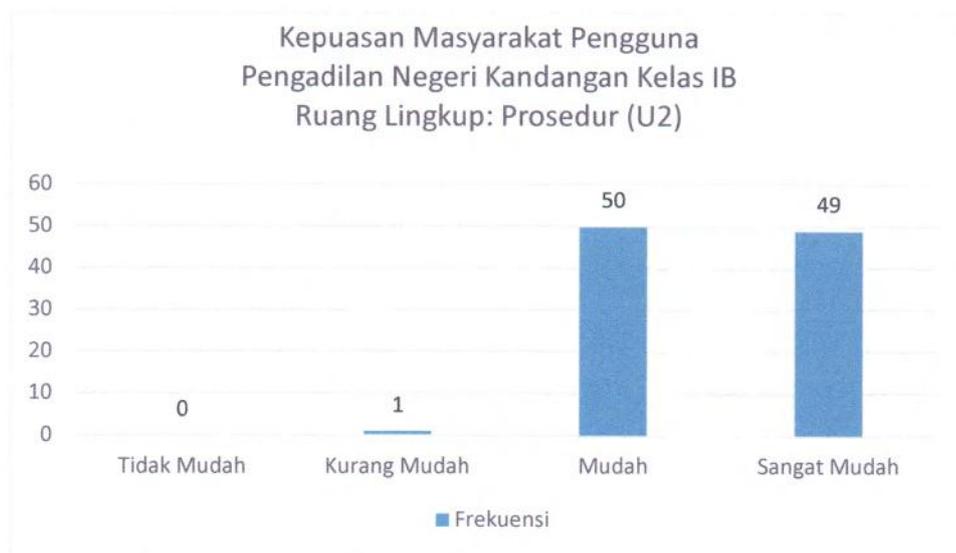
Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Prosedur berada pada kategori “Baik”.

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

Tabel 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup : Prosedur (U2)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	49	49
2.	Mudah	3	50	50
3.	Kurang Mudah	2	1	1
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Grafik 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Ruang Lingkup : Prosedur (U2)

C. WAKTU PELAYANAN

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,59 berada pada interval skor 3,54 – 4,00 kategori **“Sangat Baik”**.

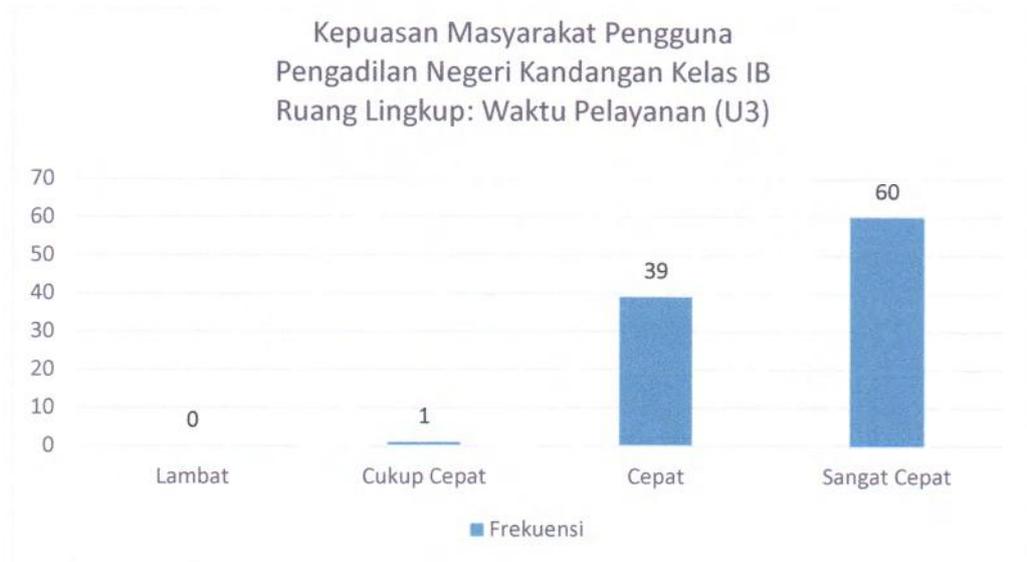
Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

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

Tabel 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan(U3)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat cepat	4	60	60
2.	cepat	3	39	39
3.	Cukup cepat	2	1	1
4.	Lambat	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Grafik 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan (U3)

D. BIAYA / TARIF

Layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan berupa administrasi dari penyelenggara, tidak ada Biaya /tarif, kecuali dikenakan biaya PNBP (Pendapatan Negara Bukan Pajak) sebesar Rp. 30.000,00 (tiga puluh ribu

rupiah) per pendaftaran untuk permohonan dan Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah) untuk pendaftaran surat keterangan, sehingga dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3,44 berada pada interval skor 3,07 – 3,53 kategori “Baik”.

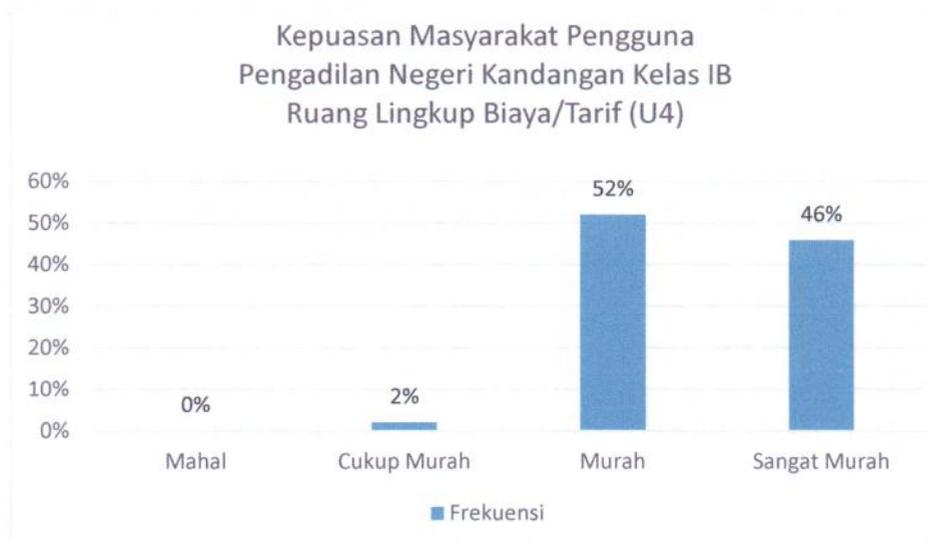
Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori “Baik”.

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

Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif (U4)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	46	46
2.	Murah	3	52	52
3.	Cukup Murah	2	2	2
4.	Mahal	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Grafik 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif (U4)

E. 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 3,47 berada pada interval skor 3,07 – 3,53 kategori “**Baik**”.

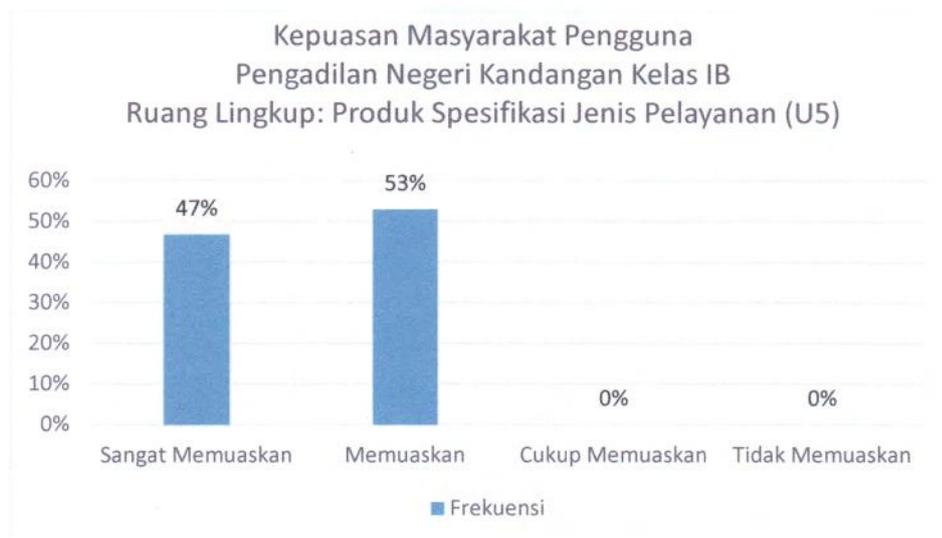
Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori **Baik**.

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

Tabel 10.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat memuaskan	4	47	47
2.	Memuaskan	3	53	53
3.	Cukup memuaskan	2	0	0
4.	Tidak memuaskan	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Grafik 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

F. KOMPETENSI PELAKSANA

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,50 berada pada interval skor 3,07 – 3,53 kategori “**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.

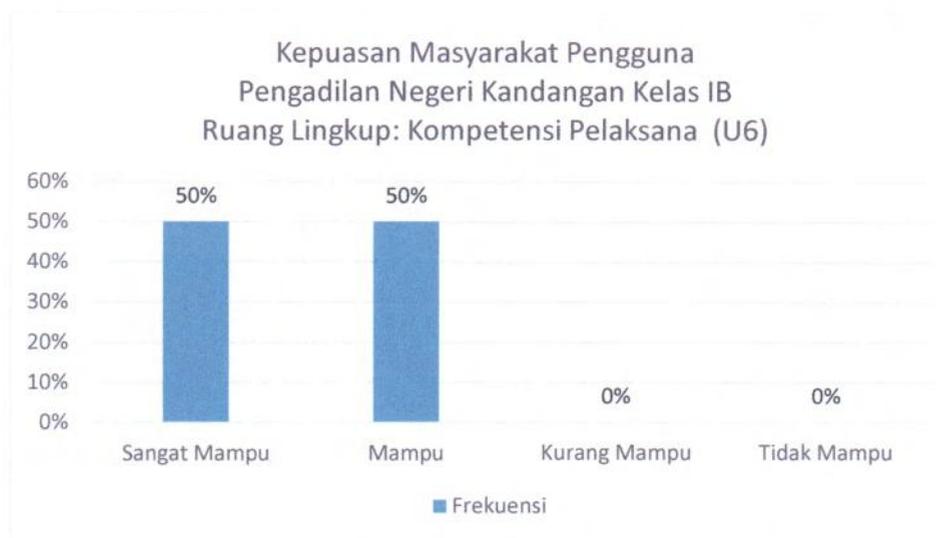
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana (U6)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	50	50
2.	Mampu	3	50	50
3.	Kurang mampu	2	0	0
4.	Tidak Mampu	0	0	0
Jumlah			100	100%

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



Grafik 6.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana (U6)

G. PERILAKU PELAKSANA

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,48 berada pada interval skor 3,07 – 3,53 kategori “**Baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori “**Baik**”.

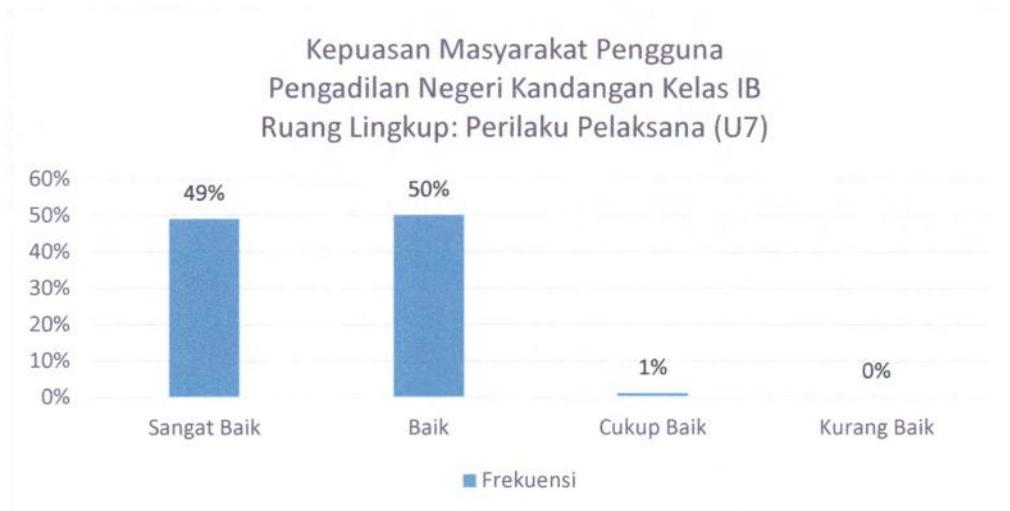
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

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

Tabel 12.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana (U7)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	49	49
2.	Baik	3	50	50
3.	Cukup Baik	2	1	1
4.	Tidak baik	1	0	0
J u m l a h			100	100%

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



Grafik 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana (U7)

H. 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 (computer, mesin), dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

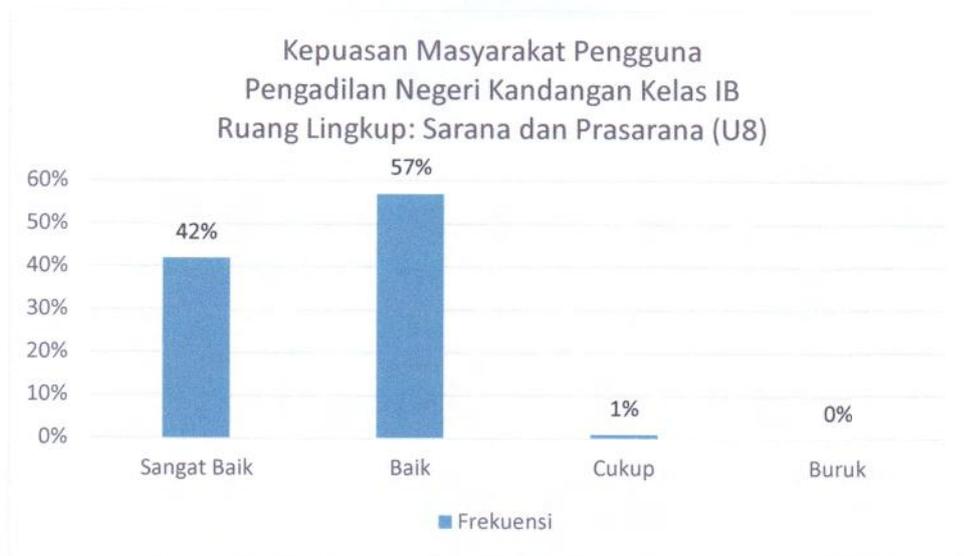
Dari hasil analisis Sarana dan Prasarana diperoleh skor sebesar 3,41 berada pada interval skor 3,07 s/d 3,53 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori "**Baik**".

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

Tabel 13.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana (U8)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	42	42
2.	Baik	3	57	57
3.	Cukup	2	1	1
4.	Buruk	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Grafik 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana (U8)

I. PENGADUAN

1. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,39 berada pada interval skor 3,07 s/d 3,53 kategori "**Baik**".

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, berada pada kategori "**Baik**".

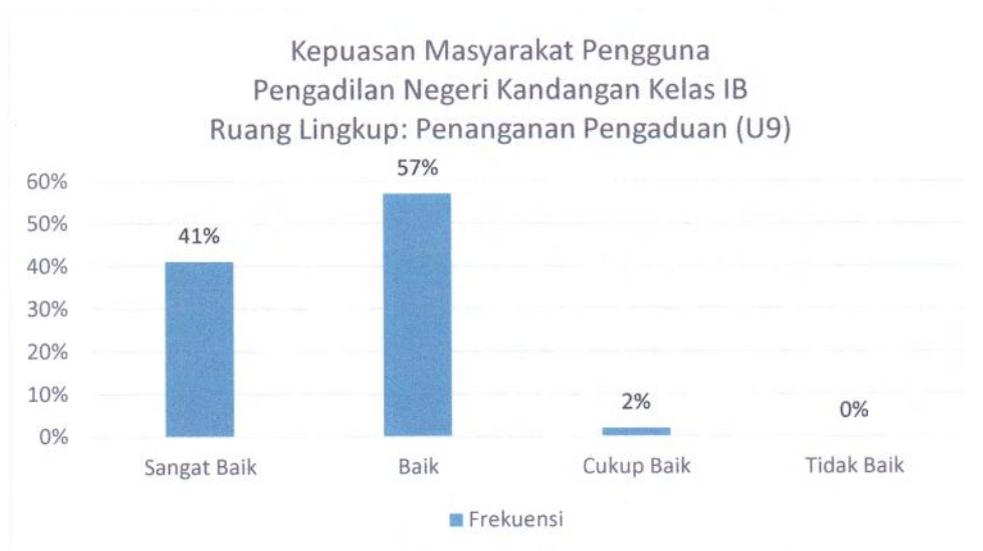
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan disajikan pada table berikut ini :

Tabel 14.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan (U9)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	41	41
2.	Baik	3	57	57
3.	Cukup Baik	2	2	2
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			100	100%

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



Grafik 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan (U9)

2. Saran dan Masukan

Untuk Saran dan Masukan maka Tim Survey mengambil data dari Survey Kepuasan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dimana disini telah disediakan kotak Kepuasan Pelayanan, yakni terdiri dari “*Sangat Puas, Puas, dan Tidak Puas*”.

Kemudian setiap pengunjung yang datang oleh petugas meja informasi diberikan blanko yang berisi Saran dan Kritik / masukan.

Dari data diperoleh dari perhitungan setiap bulan yaitu dari bulan April sampai dengan Juni 2020, maka diperoleh data seperti tersebut dalam table dibawah ini :

Tabel 15.
Kotak Kepuasan Layanan, Saran dan Masukan
(Periode bulan : April sampai dengan Juni 2020)

No. Urut	Bulan	Memuaskan	Cukup Puas	Tidak Puas	Saran	Masukan/Kritik
1.	April	7	0	0	0	0
2.	Mei	9	0	0	0	0
3.	Juni	12	0	0	0	0
	Jumlah	28	0	0	0	0

Dapat disimpulkan, dari tabel diatas maka telah terisi kotak kepuasan layanan sejak bulan : April sampai dengan Juni 2020 sebanyak 28 poin, terdiri dari :

- Kotak Memuaskan berisi 28 Poin.
- Kotak Cukup Puas berisi 0 Poin,
- Kotak Tidak Puas berisi 0 Poin.

Sedangkan Saran dan Masukan/Kritik masing-masing dalam keadaan 0 atau tidak ada 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 Kandangan Kelas IB sebesar **87,06** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan, kategori "Sangat Baik".
2. Prosedur Pelayanan, kategori "Baik".
3. Waktu pelayanan, kategori "Sangat Baik".
4. Biaya Tarif pelayanan, kategori "Baik".
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, kategori "Baik".
6. Kompetensi Pelaksana, kategori "Baik".
7. Perilaku Pelaksana, kategori "Baik".
8. Sarana dan Prasarana, kategori "Baik".
9. Penanganan Pengaduan, kategori "Baik".
10. Saran dan Masukan, kategori "Puas".

Rekomendasi.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat, memohon dengan hormat kepada Pimpinan Pengadilan untuk terus meningkatkan Pengawasan Melekat (WASKAT), baik kepada Hakim, Karyawan / wati dan Tenaga Pramubhakti, dengan maksud segala sesuatu tentang capaian kinerja yang sudah terbangun untuk tetap

dipertahankan agar kualitas pelayanan tetap "PRIMA", sedangkan yang masih belum maksimal di dalam pelayanan untuk tetap dicarikan solusinya.

Diharapkan pula, tidak ada lagi capaian kinerja hanya dikerjakan pada satu bidang tertentu dan atau orang-orang tertentu, karena masing-masing Sumber Daya Manusia mempunyai tanggung jawab yang sama untuk kemajuan suatu organisasi yaitu Satuan Kerja pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB yang "PRIMA".

B. REKOMENDASI

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kandangan, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada Penanganan Pengaduan (3,39), Kualitas Sarana dan Prasarana (3,41), dan Biaya/Tarif (3,44), berdasarkan hasil survey ini ketiga ruang lingkup tersebut adalah hasil dari tiga (3) terendah survey yang diperoleh.

Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Kandangan, mulai dari honorer, staf, pejabat struktural dan fungsional, Hakim, dan pimpinan yang pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara tiga bulan sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, dan Survei juga dilakukan pada waktu yang dianggap perlu dan survey yang dilakukan agar lebih representatif untuk dapat dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Kandangan.



LAMPIRAN

44	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
47	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
60	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
61	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
62	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
63	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
64	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
68	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
69	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
74	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
75	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
76	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
77	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
78	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
79	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
85	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
89	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
90	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
91	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
92	4	3	4	4	3	4	2	3	3	
93	4	3	4	4	3	4	4	3	3	

NILAI INDEKS
 Total Nilai Persepsi Per
 Unsur/
 Total Unsur Yang Terisi

94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
100	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
	358	348	359	344	347	350	348	341	339	Jumlah Responden
N.Rata-rata	3,58	3,48	3,59	3,44	3,47	3,50	3,48	3,41	3,39	
										1 Bobot
NRR Tertimb.	0,40	0,39	0,40	0,38	0,39	0,39	0,39	0,38	0,38	3,48 9 Unsur
										25 Nilai Penimbang
										0,11 Bobot NRR Tertimbang
										87,06 Nilai IKM

Baik

Keterangan :

- U1 - U14 : 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 Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.071
 Per Unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 87,06

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,58
U2	Prosedur Pelayanan	3,48
U3	Waktu Pelayanan	3,59
U4	Biaya/Tarif	3,44
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,47
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50
U7	Perilaku Pelaksana	3,48
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,41
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,39

3,48

Mutu Pelayanan

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99



**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI KANDANGAN KELAS IB
NOMOR : W15.U2/..58... /SK/KPN/2/2020**

T E N T A N G

**PEMBENTUKKAN TIM SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN
PADA PENGADILAN NEGERI KANDANGAN KELAS IB**

KETUA PENGADILAN NEGERI KANDANGAN KELAS IB

- MENIMBANG :**
1. Bahwa untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap pengguna pengadilan maka perlu diadakan Survei Kepuasan Masyarakat;
 2. Bahwa dengan adanya promosi saudara Baidhowi dari Panitera Pengganti Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB menjadi Panitera Muda Hukum Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MARI Nomor 22/DJU/SK/KP04.5/1/2020 tanggal 26 Januari 2020 tentang Promosi dan Mutasi Kepaniteraan di lingkungan Peradilan Umum .
 3. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjaminan Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi Pengadilan, perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB;
 4. Bahwa Tim yang dibentuk dipandang cakap dan bertanggungjawab melakukan survei dimaksud.
- MENINGGAT :**
- a. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
 - b. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
 - c. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
 - d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - e. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - f. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
 - g. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 03 Tahun 2010 tentang Penerimaan Tamu;
 - h. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/1/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
 - i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Pengadilan;

- j. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor: 01/WKMA-NY/SK/1/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI;
- k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- l. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1586/DJU/SK/PS01/9/2015 tanggal 22 September 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik untuk Masyarakat Pencari Keadilan dan Standar Meja Informasi di Pengadilan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI KANDANGAN TENTANG PEMBENTUKKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN NEGERI KANDANGAN KELAS IB**
- PERTAMA : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB Nomor: W15.U2/101/SK/KPN/10/2019 tanggal 25 Oktober 2019 tentang Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Kandangan.**
- KEDUA : Menunjuk yang namanya tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB.**
- KETIGA : Tim Survei agar segera melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggungjawab dan menyampaikan laporan secara berkala 6 (enam) bulan sekali kepada Ketua Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB.**
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.**

Dikeluarkan di : Kandangan
Pada Tanggal : 26 Februari 2020
Ketua Pengadilan Negeri Kandangan Kelas
IB,

DIAN ERDIANTO

Lampiran I : Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Nomor : W15.U2/48.. /SK/KPN/2/2020
Tanggal : 26 Februari 2020

**PEMBENTUKKAN TIM SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN
PADA PENGADILAN NEGERI KANDANGAN KELAS IB**

- PELINDUNG : KETUA PENGADILAN NEGERI KANDANGAN
- TIM PENGARAH : BUKTI FIRMANSYAH, SH. MH.
R. SOESANTYO ARIBOWO, SH.
- TIM SURVEI :
 1. KETUA : BAIDHOWI
 2. ANGGOTA : DICKY MALIK IBRAHIM, SH
HENDERA IRAWAN, SH.
MUKSALMINA, SH.
RACHMADIANSYAH, SH.
YAZID FAKHRI

Ketua Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB,

DIAN ERDIANTO

**KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI KANDANGAN KELAS IB
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGADILAN**

Bapak/Ibu/Saudara Yang terhormat

Lembaga Pengadilan sangat membutuhkan informasi pelayanan Pengadilan secara rutin. Untuk itu lembaga Pengadilan berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di lembaga Pengadilan kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGADILAN.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan 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 kepada masyarakat pencari keadilan.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Kandangan,

**PENGADILAN NEGERI KANDANGAN KELAS IB
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGADILAN**

PENGADILAN NEGERI : Kandangan.
Alamat : Jl. Pangeran Antasari No.2 Kandangan.
Telepon/Fax : (0511) 21024-21032.
Kandangan,

PERHATIAN.

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pengadilan.
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 di Pengadilan yang sangat bermanfaat bagi Lembaga Pengadilan maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengadilan.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi oleh petugas
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
UmurTahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Ke bawah 4. D-1 D-3 D-4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama
NIP/Data Lain

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN DI PENGADILAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana menurut Saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan ?
 - a. Tidak sesuai.
 - b. Kurang sesuai.
 - c. Sesuai.
 - d. Sangat sesuai.
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan ini ?
 - a. Tidak mudah.
 - b. Kurang mudah.
 - c. Mudah.
 - d. Sangat mudah.
3. Bagaimana menurut Saudara tentang ketetapan waktu pelayanan di Pengadilan ini ?
 - a. Selalu tidak tepat.
 - b. Kadang-kadang tepat.
 - c. Banyak tepatnya.
 - d. Selalu tepat.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ?
 - a. Tidak wajar.
 - b. Kurang wajar.
 - c. Wajar.
 - d. Sangat wajar.

Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengadilan.

5. Bagaimana pendapat Saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan ?
 - a. Tidak puas.
 - b. Kurang puas.
 - c. Puas.
 - d. Sangat puas.
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak mampu.
 - b. Kurang mampu.
 - c. Mampu.
 - d. Sangat mampu.
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?
 - a. Tidak sopan dan ramah.
 - b. Kurang sopan dan ramah.
 - c. Sopan dan ramah.
 - d. Sangat sopan dan ramah.
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Pelaksanaan Maklumat Pelayanan/Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan ?
 - a. Tidak tepat.
 - b. Kuarang tepat.
 - c. Tepat.
 - d. Sangat tepat.
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh Pengadilan ini ?
 - a. Tidak puas.
 - b. Kurang puas.
 - c. Puas.
 - d. Sangat puas.

PETUNJUK PENGISIAN**Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan cara manual**

1. Unit pelayanan : Istilah dengan jelas nama unit pelayanan yang di nilai.
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang dinilai (sampai dengan Kabupaten/Kota dan Propinsi) Nama Jalan, Kode Pos dan Nomor Telepon/Fax.
3. Nomor urut responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden.
4. Nilai per unsur pelayanan U1 s.d.U9 : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh responden, dari U.1 s.d U.9 sama dengan urutan dalam kuesioner.
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
6. Nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan : Isilah nilai rata-rata IKM. per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
7. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan di kalikan 0,071 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
- 8.*) Jumlah NRR IKM tertimbang unit pelayanan : isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s.d U9.
- 9.**) IKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.