

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(PERIODE : APRIL – OKTOBER 2019)



Disusun oleh :
Tim Survei Kepuasan Masyarakat
(Rujukan : Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Tanggal 15 Oktober 2019, Nomor W15-U2/101/SK.KPN/X/2019)

PENGADILAN NEGERI KANDANGAN KELAS IB

Jl. Pangeran Antasari Nomor : 2 Kandangan
Telp - Faks. (0517) 21024 – 21032
Website : pn-kandangan.go.id
E-mail : pn_kandangan@yahoo.co.id

PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan :

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

Disahkan : di Kandangan

Pada : Hari Selasa, tanggal 5 November 2019

Ketua Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB


DIAN ERDIANTO, SH., MH

Manager Representatif


SYAMSUNI, SH., M.Kn

KATA PENGANTAR

Rasa syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufiq dan inayah-NYA. Selanjutnya shalawat serata salam senantiasa terlimpahkan dan tcurahkan 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, 4 November 2019

Tim Survei
Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	1 - 2
C. Lingkup Bahasan (Rencana Kerja dan Manfaat)	2 - 3
D. Sistematika Penulisan.....	3 - 4
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	5
A. Metode Survei	5
B. Teknis Pengumpulan Data	5 - 6
C. Variabel Pengukuran IKM	6 - 7
D. Teknik Analisis Data	7 - 8
BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	9
A. Persyaratan	9
B. Prosedur.....	12-11
C. Waktu Pelayanan	11-12
D. Biaya/Tarif	12-13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13-14
F. Kompetensi Pelaksana	14-15
G. Perilaku Pelaksana	15-16
H. Sarana Dan Prasarana	17-18
I. a. Penanganan Pengaduan,.....	18-19
b. Saran dan Masukan	19-20
BAB IV. SIMPULAN dan REKOMENDASI.....	21
RUJUKAN	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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 maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

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

Survei 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. LINGKUP BAHASAN (Rencana Kerja dan Manfaat).

Rencana Kerja adalah serangkaian tujuan dan proses yang bisa membantu tim dan/atau seseorang mencapai tujuan tersebut. 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.

Secara umum, manfaat survei bagi pengguna pengadilan adalah dapat secara langsung menyampaikan kritik dan saran terhadap kinerja pelayanan.

Sedangkan manfaat survei bagi suatu organisasi khususnya Satuan Kerja Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB, akan mengetahui optimalisasi pelayanan

tentang (Segmentasi, Penentuan Target, Penempatan Posisi, Fokus), yang selanjutnya di dapat suatu fakta pelayanan, sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan, untuk dilakukan Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan.

D. SISTEMATIKA PENULISAN

Tim Survei, di dalam membuat Laporan dengan menggunakan sistematika, sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Tujuan dan Sasaran
- C. Lingkup Bahasan
(Rencana Kerja dan Manfaat)
- D. Sistematika Penulisan.

BAB II : METODOLOGI PENELITIAN

- A. Metode Survey
- B. Teknis Pengumpulan Data

C. Variabel Pengukuran

Indeks Kepuasan Masyarakat

D. Teknis Analisa Data

Bab III : HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persyaratan

B. Prosedur

C. Waktu Pelayanan

D. Biaya / Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

I. A. Penanganan Pengaduan

B. Saran dan Masukan

Bab IV : SIMPULAN

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 15 Oktober 2019 Nomor W15-U2/101/SK.KPN/X/2019 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 6 (Enam) bulan / Semester.

Oleh karena, berdasarkan laporan survei terakhir dibuat yaitu periode Oktober 2018 sampai dengan April 2019, maka laporan survei ini harus dibuat kembali untuk periode April sampai dengan Oktober 2019.

Maksud dan tujuan survey ini dilakukan kemlali 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.

Survei 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 survei.

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 Oktober 2019.

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 pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.
- Selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100.

Dengan metode tersebut diatas dihubungkan dengan data dilapangan didapatkanlah kategorisasi "Mutu Pelayanan" pada Satuan Kerja Pengadilan Negeri Kandungan Kelas IB, sebagai berikut :

Tabel 1.
Katagori Mutu Pelayanan

Nomor urut	MUTU PELAYANAN	Skala 100	Skala 1 - 4
1	A (Sangat baik)	81,26 - 100,00	3,26 – 4,00
2	B (Baik)	62,51 - 81,25	2,51 – 3,25
3	C (Kurang baik)	43,76 - 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak baik)	25,00 - 43,75	1,00 – 1,75

BAB III

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

Berdasarkan survey kepuasan masyarakat pada wilayah hukum Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB terkumpul 100 (Seratus) kuisener 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 2.
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	3,39	Sangat Baik	3
2.	Prosedur Pelayanan	3,32	Sangat Baik	5
3.	Waktu Pelayanan	3,23	Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,57	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,28	Sangat Baik	6
6.	Kompetensi Pelaksana	3,37	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,25	Baik	7
8.	Sarana dan Prasarana	2,93	Baik	9
9.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,56	Sangat Baik	2

Catatan : dalam table 2 ini, Ada terdapat dua peringkat terendah, yaitu peringkat 9 pada ruang lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana dengan skor 2,93. Kemudian peringkat 8 pada ruang lingkup Waktu Pelayanan dengan skor 3,23, namun kedua ruang linkup 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 3,39 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

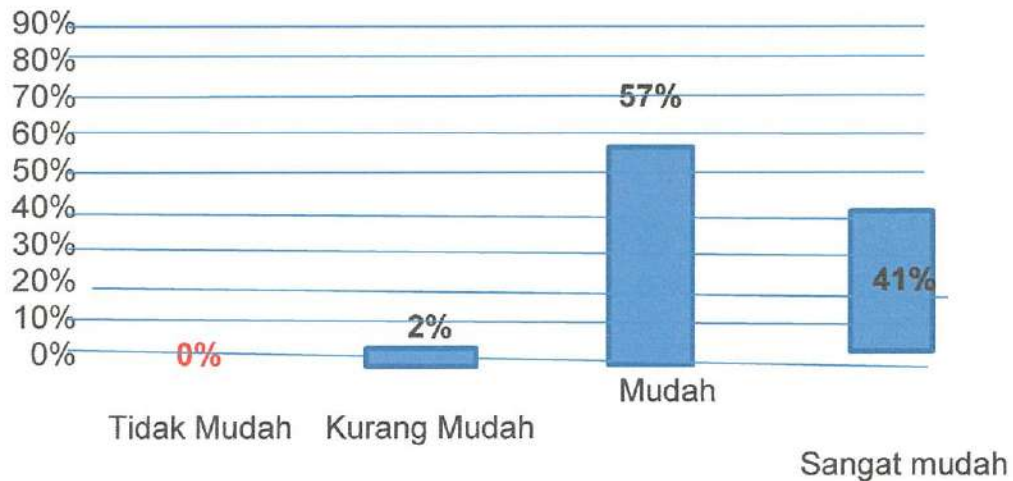
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Ruang Lingkup Persyaratan (U1)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	41	41
2.	Mudah	3	57	57
3.	Kurang Mudah	2	2	2
4.	Tidak Mudah	1	0	0
J u m l a h			100	100%

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

Jawaban Responden
 Grafik 2.
 Kepuasan Masyarakat
 Pengguna Pengadilan Negeri Kandungan Kelas IB
 Ruang Lingkup: Persyaratan (U1)



B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,70 berada pada interval skor 2,51 – 3,25 kategori “Baik”.

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

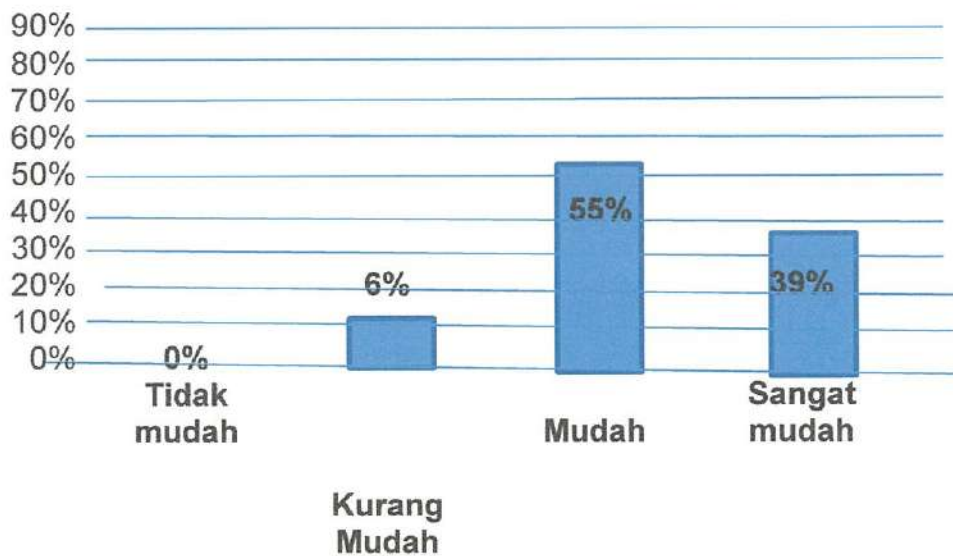
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Kandungan Kelas IB
Ruang Lingkup: Prosedur (U2)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	39	39
2.	Mudah	3	55	55
3.	Kurang Mudah	2	6	6
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 Kandungan 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 3,23 berada pada interval skor 2,51 – 3,25 kategori “**Baik**”.

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

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

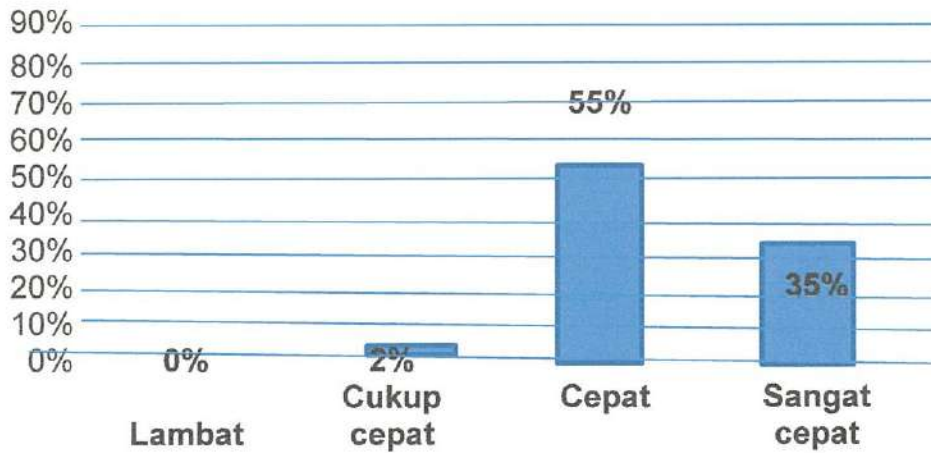
Tabel 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Kandungan Kelas IB
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan(U3)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat cepat	4	35	35
2.	cepat	3	55	55
3.	Cukup cepat	2	2	2
4.	Lambat	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 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. 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah) per pendaftaran, sehingga dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3,57 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori "Sangat Baik".

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

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

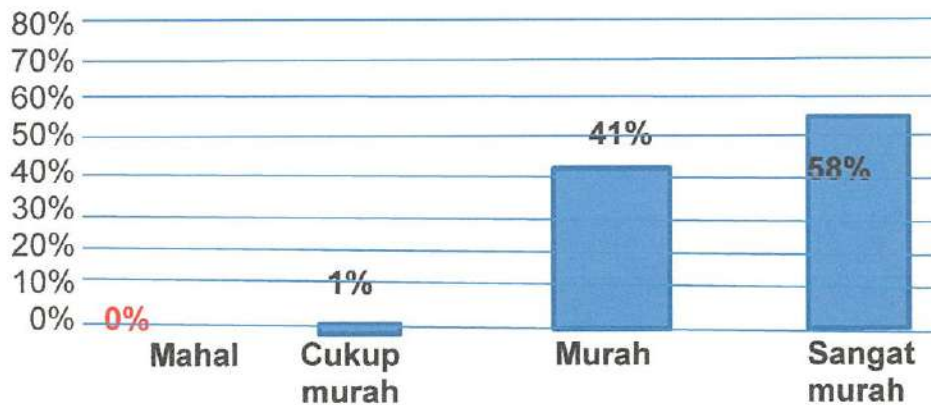
Tabel 6.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	58	58
2.	Murah	3	41	41
3.	Cukup Murah	2	1	1
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 3,28 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “Sangat Baik”.

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

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

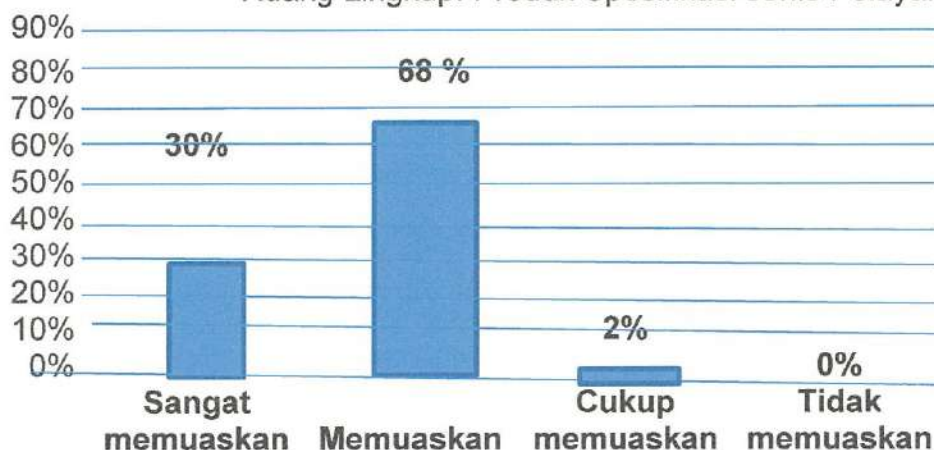
Tabel 7.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat memuaskan	4	30	30
2.	Memuaskan	3	68	68
3.	Cukup memuaskan	2	2	2
4.	Tidak memuaskan	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 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Kandungan 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 3,37 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “Sangat Baik”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori *Sangat Baik*.

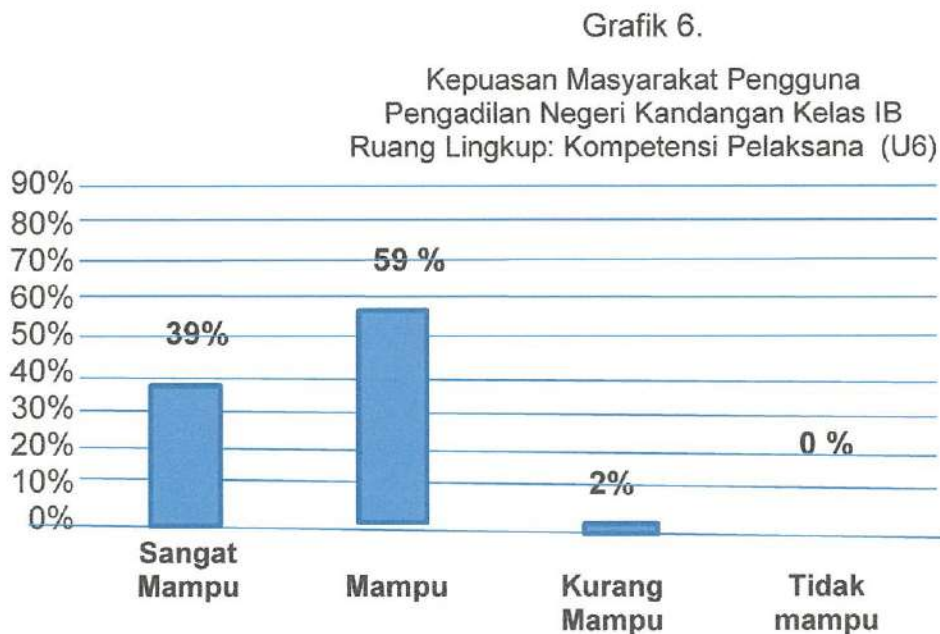
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

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

Tabel 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana (U6)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	39	39
2.	Mampu	3	59	59
3.	Kurang mampu	2	2	2
4.	Tidak Mampu	0	0	0
Jumlah			100	100%

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



G. Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,25 berada pada interval skor 2,51 – 3,25 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.

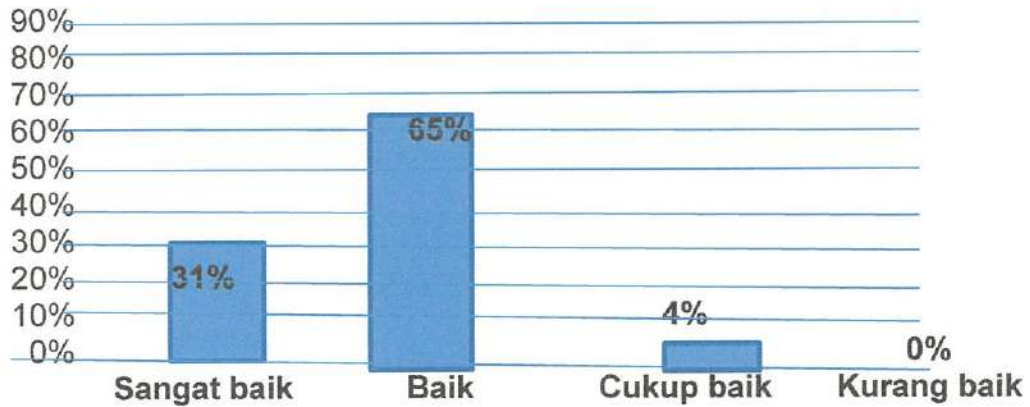
Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Kandungan Kelas IB
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana (U7)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	31	31
2.	Baik	3	65	65
3.	Cukup Baik	2	4	4
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 (U8)

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 2,93 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 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 10.

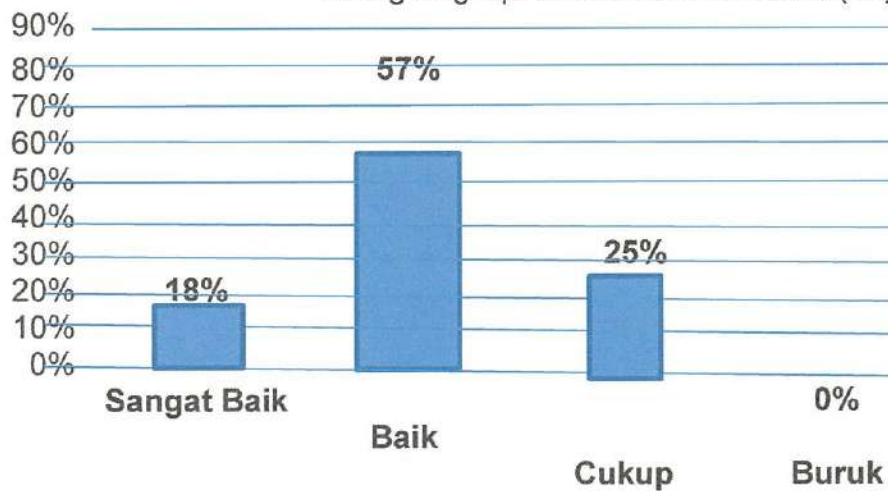
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana (U8)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	18	18
2.	Baik	3	57	57
3.	Cukup	2	25	25
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.A. Penanganan Pengaduan :

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,56 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik".

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

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

Tabel 11.

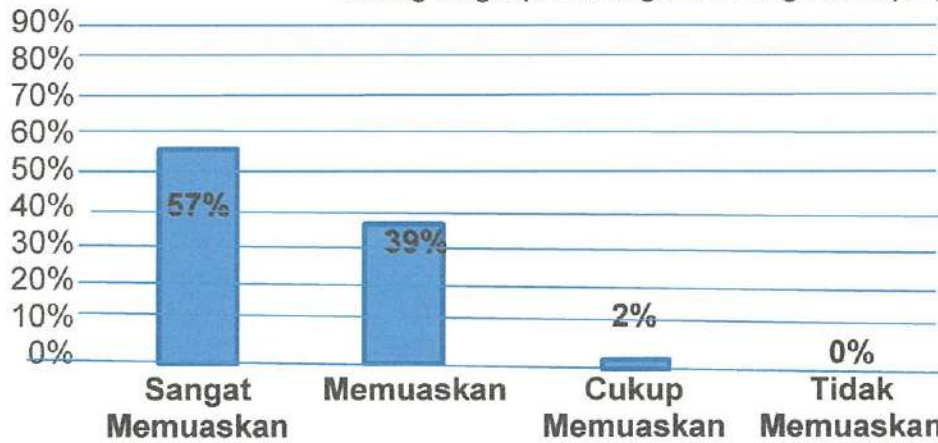
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Pengadilan Negeri Kandungan Kelas IB
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan (U9)

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	59	59
2.	Baik	3	39	39
3.	Cukup Baik	2	2	2
4.	Tidak Baik	1	0	0
J u m l a h			100	100%

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

Grafik 9.

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



B. 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 Oktober 2019, maka diperoleh data seperti tersebut dalam table dibawah ini :

Tabel 12
Kotak Kepuasan Layanan, Saran dan Masukan
(Periode bulan : April sampai dengan Oktober 2019)

No. Urut	Bulan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Saran	Masukan/Kritik
1.	April	1	5	0	0	0
2.	Mei	2	4	0	0	0
3.	Juni	2	3	0	0	0
4.	Juli	3	2	0	0	0
5.	Agustus	1	4	0	0	0
6.	September	3	3	0	0	0
7.	Oktober	1	6	0	0	0
	Jumlah	13	27	0	0	0

Dapat disimpulkan, dari tabel diatas maka telah terisi kotak kepuasan layanan sejak bulan : April sampai dengan Oktober 2019 sebanyak 40 koin, terdiri dari :

- Kotak Sangat Puas berisi 13 Koin.
- Kotak Puas berisi 27 Koin,
- Kotak Tidak Puas berisi 0 koin.

Sedangkan Saran dan Masukan/Kritik masing-masing dalam keadaan 0 atau tidak ada masukan.

BAB IV SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB sebesar **84,03** 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 "Sangat Baik".
3. Waktu pelayanan, kategori "Baik".
4. Biaya Tarif pelayanan, kategori "Sangat Baik".
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, kategori "Sangat Baik"
6. Kompetensi Pelaksana, kategori "Sangat Baik".
7. Perilaku Pelaksana, kategori "Sangat Baik".
8. Sarana dan Prasarana, kategori "Baik".
9. Penanganan Pengaduan, kategori "Sangat 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 Kandungan Kelas IB yang "PRIMA"

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN
NEGERI KANDANGAN KELAS IB
BERDASARKAN :**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Repormasi
Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan
Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik

- I. 1. Isilah daftar pertanyaan di bawah ini dengan cara menyilang (x) di huruf jawaban.
2. Jawaban saudara akan bersifat rahasia dan menjadi bagian dari evaluasi.

II. DATA RESPONDEN (MASYARAKAT)

1. Umur :
2. Jenis Kelamin :
3. Pendidikan Terakhir :
4. Pekerjaan :

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

1. Bagaimana menurut Saudara pelayanan di Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB ?
a. Tidak Puas c. Puas
b. Kurang puas d. Sangat puas
2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap tata cara pelayanan, termasuk pengaduan dan permintaan informasi yang diberikan oleh Petugas di Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB?
a. Tidak Jelas c. Jelas
b. Kurang Jelas d. Sangat Jelas
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh Petugas Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB?
a. Sangat Lambat c. Cepat
b. Lambat d. Kurang Cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Biaya yang dikenakan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB?
a. Mahal c. Cukup Murah
b. Murah d. Sangat Murah
5. Bagaimana pendapat Saudara terhadap kualitas hasil pelayanan yang diberikan oleh setiap bagian pelayanan di Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB?

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat Baik

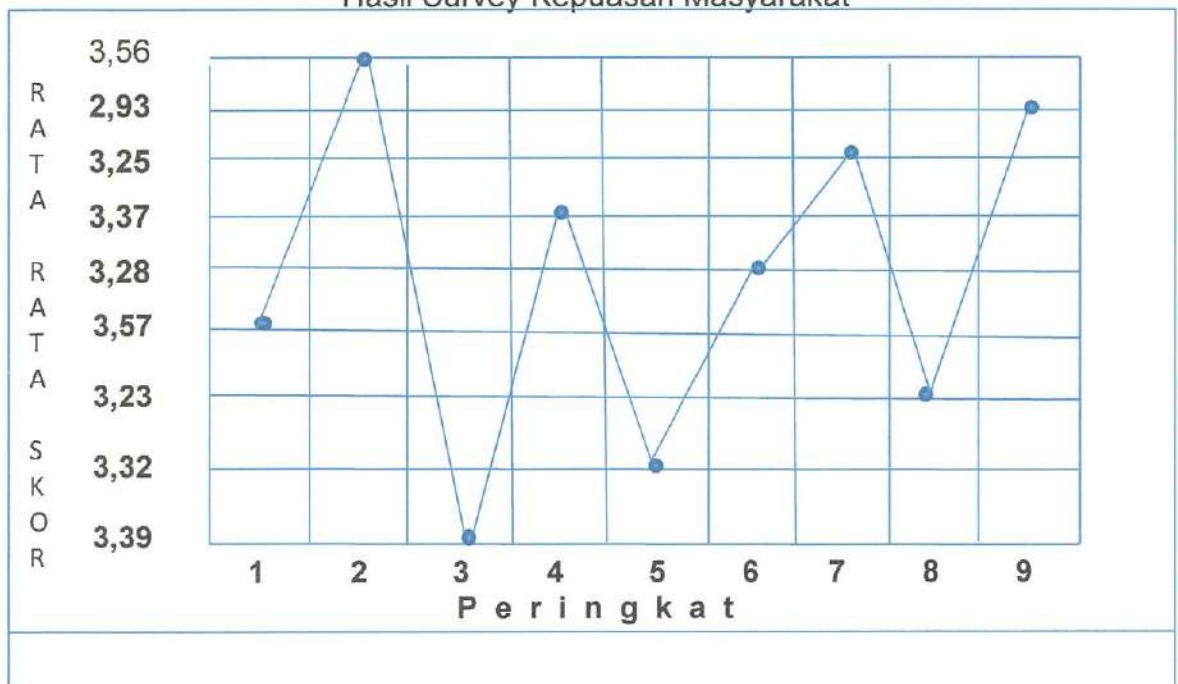
- 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada saudara di Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB?
 - a. Tidak mampu
 - b. Kurang mampu
 - c. Mampu
 - d. Sangat mampu
- 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB dalam memberikan pelayanan kepada Saudara?
 - a. Tidak ramah
 - b. Kurang ramah
 - c. Ramah
 - d. Sangat ramah
- 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana?
 - a. Tidak sanggup
 - b. Kurang sanggup
 - c. Sanggup
 - d. Sangat sanggup
- 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan (tindak lanjut/respon) terhadap pengaduan?
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal;
 - d. Dikelola dengan baik.

IV. Berikanlah saran dan masukan serta kritikan saudara agar pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB dapat lebih baik lagi:

- a. Saran :
.....
.....
.....
.....
- b. Masukan :
.....
.....
.....
.....

-----TERIMA KASIH-----

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat



<u>Unsur :</u>	<u>Skor :</u>	<u>Peringkat :</u>
1. Persyaratan	= 3,39	= 3
2. Prosedur	= 3,32	= 5
3. Waktu Pelayanan	= 3,23	= 8
4. Biaya/Tarif	= 3,57	= 1
5. Produk/spesifikasi pelayanan	= 3,28	= 6
6. Kompetensi Pelaksana	= 3,37	= 4
7. Perilaku Pelaksana	= 3,25	= 7
8. Sarana Dan Prasarana	= 2,93	= 9
9. Penanganan Pengaduan/ Saran Dan Masukan.	= 3,56	= 2

HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

1. Persyaratan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Sangat Mudah	41	41,000	41,00	41
Mudah	57	57,000	57,00	57
Kurang Mudah	2	2,000	2,00	2
Tidak Mudah	0	0	0	0
Total	100	100,000	100,00	100

2. Prosedur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Sangat Mudah	39	39,000	39,00	39
Mudah	55	55,000	55,00	55
Kurang Mudah	6	6,000	6,00	6
Tidak Mudah			0	0
Total	100	100,000	100,00	100

3. Waktu Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Sangat Cepat	35	35,000	35,00	35
Cepat	55	55,000	55,00	55
Cukup Cepat	10	10,000	10,00	10
Lambat	0	0	0	0
Total	100	100,000	100,00	100

4. Biaya/ Tarif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Sangat Murah	58	58,000	58,00	58
Murah	41	41,000	41,00	41
Cukup Murah	1	1,000	1,00	1
Mahal	0	0	0	0
Total	100	100,000	100,00	100

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Sangat Memuaskan	30	30,000	30,00	30
Cukup Memuaskan	68	68,000	68,00	68
Tidak Memuaskan	2	2,000	2,00	2
Total	100	100,000	100,00	100

6. Kompetensi Pelaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Sangat Mampu	39	39,000	39,00	39
Mampu	59	59,000	59,00	59
Kurang Mampu	2	2,000	2,00	2
Tidak Mampu	0	0	0	0
Total	100	10,000	100,00	100

7. Perilaku Pelaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulatif percent
Sangat Baik	31	31,000	31,00	31
Baik	65	65,000	65,00	65
Cukup Baik	4	4,000	4,00	4
Sangat baik	0	0	0	0
Total	100	100,000	100,00	100

8. Sarana Dan Prasarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Sangat Baik	18	18,000	18,00	18
Baik	57	57,000	57,00	57
Cukup	25	25,000	25,00	25
Buruk	0	0	0	0
Total	100	100,000	100,00	100

9. Penanganan Pengaduan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulatif Percent
Sangat Baik	59	59,000	59,00	59
Baik	39	39,000	39,00	39
Cukup Baik	2	2,000	2,00	2
Tidak Baik	0	0	0	0
Total	100	100,000	100,00	100

Tabel Kotak Kepuasan Layanan, Saran Dan Masukan
Dari Bulan April s/d Oktober 2018

No. Urut	Bulan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Saran	Masukan/Kritik
1.	April	1	5	0	0	0
2.	Mei	2	4	0	0	0
3.	Juni	2	3	0	0	0
4.	Juli	3	2	0	0	0
5.	Agustus	1	4	0	0	0
6.	September	3	3	0	0	0
7.	Oktober	1	6	0	0	0
	Jumlah	13	27	0	0	0

Dapat disimpulkan, dari table diatas maka telah terisi kotak kepuasan layanan sejak bulan **April s/d Oktober 2018** sebanyak **40 koin**, terdiri dari Kotak **Sangat Puas berisi 13 Koin**, Kotak **Puas berisi 27 Koin**, Kotak **Tidak Puas berisi 0 koin**. Sedangkan **Saran dan Masukan/Kritik** masing-masing dalam **keadaan 0 atau tidak ada masukan**.

HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF
Kepuasan Layanan
Sejak bulan April s/d Oktober 2018

Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	% sangat puas	% Puas	%Tidak Puas
13	27	0	$\frac{13 \times 100}{40} = 32,5\%$	$\frac{27 \times 100}{40} = 67,5\%$	$\frac{0 \times 100}{40} = 0\%$

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN 2019

Unit Pelayanan : Pengadilan Negeri Kandangan
 Alamat : Jln. P. Antasari No. 2 Kandangan

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
8	2	3	3	3	3	3	3	4	3	
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	2	2	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
13	3	2	4	3	3	3	3	2	3	
14	3	3	3	3	2	3	3	2	4	
15	3	3	2	3	3	3	3	4	3	
16	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
19	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
21	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
23	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
26	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
28	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
30	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
37	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
41	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	2	3	

46	3	3	4	4	3	3	3	2	3	
47	3	2	2	3	3	3	3	2	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
49	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
50	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
51	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	4	3	3	3	3	3	2	3	
56	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
57	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
60	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
63	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
64	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
69	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
70	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
71	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
73	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
74	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
75	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
76	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
77	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
78	4	4	4	4	3	2	3	3	3	
79	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
80	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
86	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
88	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
91	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
93	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
96	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	3	4	

NILAI INDEKS
Total Nilai Persepsi Per
Total Unsur Yang Teris

98	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
99	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
100	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
	339	337	332	362	330	337	329	302	357	
N.Rata-rata	3,39	3,37	3,32	3,62	3,30	3,37	3,29	3,02	3,57	
										1
NRR Tertimb	0,38	0,37	0,37	0,40	0,37	0,37	0,37	0,34	0,40	3,36
										25
										0,11
										84,03

Jumlah Responden

Bobot

Unsur

Nilai Penimbang

Bobot NRR Tertimbang

Nilai IKM

Sangat Baik

Keterangan :

U1 - U14 : Unsur-unsur pela

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : Jumlah NRR IKM Terti

**) : Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Uns: Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimb: NRR per unsur x 0.071
Per Unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 71,07

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,39
U2	Prosedur Pelayanan	3,37
U3	Waktu Pelayanan	3,32
U4	Biaya/Tarif	3,62
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,30
U6	Kompetensi Pelaksana	3,37
U7	Perilaku Pelaksana	3,29
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,02
U9	nganan Pengaduan, Saran dan Ma	3,57

Mutu Pelayanan

A (Sangat Bai : 81,26 - 100,00

B (Baik) : 62,51 - 81,25

C (Kurang Bai : 43,76 - 62,50

D (Tidak Baik : 25,00 - 43,75



KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI KANDANGAN KELAS IB
NOMOR : W15.U2/.../SK/KPN/10/2019

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 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;
 3. Bahwa anggota tim yang telah dibentuk yaitu Ibu Sri Nuryani, SH. telah mutasi menjadi hakim Pengadilan Negeri Bogor, Bapak Masrawan, SH. telah mutasi menjadi Panitera Pengadilan Negeri Barabai dan Bapak Bambang Supriadi, SH telah pensiun.
 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/I/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/I/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.U2/74/SK/XI/2018 tanggal 5 November 2018 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 : 25 Oktober 2019
Ketua Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB,

Lampiran I : Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Kandangan Kelas IB
Nomor : W15.U2/~~101~~/SK/KPN/10/2019
Tanggal : 25 Oktober 2019

**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 : HERARIAS
 2. ANGGOTA : DICKY MALIK IBRAHIM, SH
HENDERA IRAWAN, SH.
MUKSALMINA, SH.
RACHMADIANSYAH, SH.
YAZID FAKHRI

