

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

DI PENGADILAN NEGERI MARTAPURA KELAS IB

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017



PERIODE JULI SAMPAI DENGAN DESEMBER

TAHUN 2019

Disahkan di Martapura
Pada Hari Kamis, 19 Desember 2019

Top Management

ttd

MAKMURIN KUSUMASTUTI, S.H., M.H.
NIP. 19690306 199103 2 004

**Mengetahui,
Manager Representative**

Penanggungjawab Tim Survei

ttd

NOOR ISWANDI, S.H.
NIP. 19711220 199903 1 001

ttd

SUYANTI, S.H.
NIP.19710121 199203 2 001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Martapura Kelas IB mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan kedepan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Martapura Kelas IB dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Martapura kelas IB.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Martapura, Desember 2019.

Tim Survei

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I . PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	6
A. Jenis Kelamin.....	6
C. Pendidikan Terakhir.....	7
D. Pekerjaan Utama.....	7
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	8
A. Persyaratan.....	9
B. Prosedur.....	10
C. Waktu Pelayanan.....	12
D. Biaya / Tarif.....	12
E. Produk Spesifikasi Hasil Pelayanan.....	13
F. Kompetensi Pelaksana.....	14
G. Perilaku Pelaksana.....	15
H. Kualitas Sarana dan Prasarana	16
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	17
J. Hasil Survei kualitatif.....	18

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	21
A. Kesimpulan.....	21
B. Rekomendasi.....	21
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	24

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1. Kategori Mutu Pelayanan	5
2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	6
3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	6
4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	7
5. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Di Pengadilan Negeri Martapura.....	8
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Persyaratan.....	9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Prosedur.....	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Biaya / Tarif	12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Hasil Layanan.....	13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Kualitas Sarana dan Prasarana	16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.....	17

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Persyaratan.....	9
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Prosedur.....	10
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	11
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Biaya / Tarif.....	12
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Hasil Layanan.....	13
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	14
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	15
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Kualitas Sarana dan Prasarana	16
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

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 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 Martapura melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Martapura. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/ Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Martapura ini dilaksanakan pada bulan Juli 2019 sampai dengan Desember 2019.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Martapura, 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 mengkoding 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

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 semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Martapura, antara lain: Pencari Keadilan, Polisi, Jaksa, Pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan ; Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. 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. Hasil Pelayanan ; Hasil Pelayanan adalah hasil 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. Kualitas Sarana dan Prasarana ; Kualitas Sarana dan Prasarana adalah merupakan ketersediaan dan kesiapan sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Martapura ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100,00 dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura ditentukan sebagai berikut

Tabel 1.

Kategori 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	Frekwensi	%
1	Laki-laki	93	62
2	Perempuan	57	38
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 93 orang (62%).

B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3.

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekwensi	%
1	SD	3	2,00
2	SMP	10	6,67
3	SLTA	55	36,66
4	S-1	72	48,00
5	S-2	10	6,67
6	S-3	0	0
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S-1 sebanyak 72 orang (48%).

C. Pekerjaan Utama

Tabel 4.

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekwensi	%
1	PNS	26	17,33
2	TNI	1	0,67
3	POLRI	16	10,67
4	SWASTA	61	40,67
5	WIRUSAHA	12	8,00
6	LAINNYA	34	22,66
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Swasta sebanyak 61 orang (40,67%).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 (seratus lima puluh) bendel angket. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Martapura dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Martapura sebesar 91,06 % berada pada kategori "Sangat BAIK" (pada interval 88,31 s/d 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Martapura yang telah ditetapkan sebesar 90%. Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Martapura. Hasil IKM tersebut di atas terdiri dari sembilan ruang lingkup, dan analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 5.

Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Martapura

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,68	Sangat Baik	2
2	Prosedur	3,65	Sangat Baik	5
3	Waktu Pelayanan	3,49	Baik	9
4	Biaya/ Tarif	3,57	Sangat Baik	7
5	Hasil Pelayanan	3,62	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,66	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,67	Sangat Baik	3
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,53	Baik	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,91	Sangat Baik	1
jumlah		32,78		

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,68 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori “Sangat BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori “Sangat Baik”.

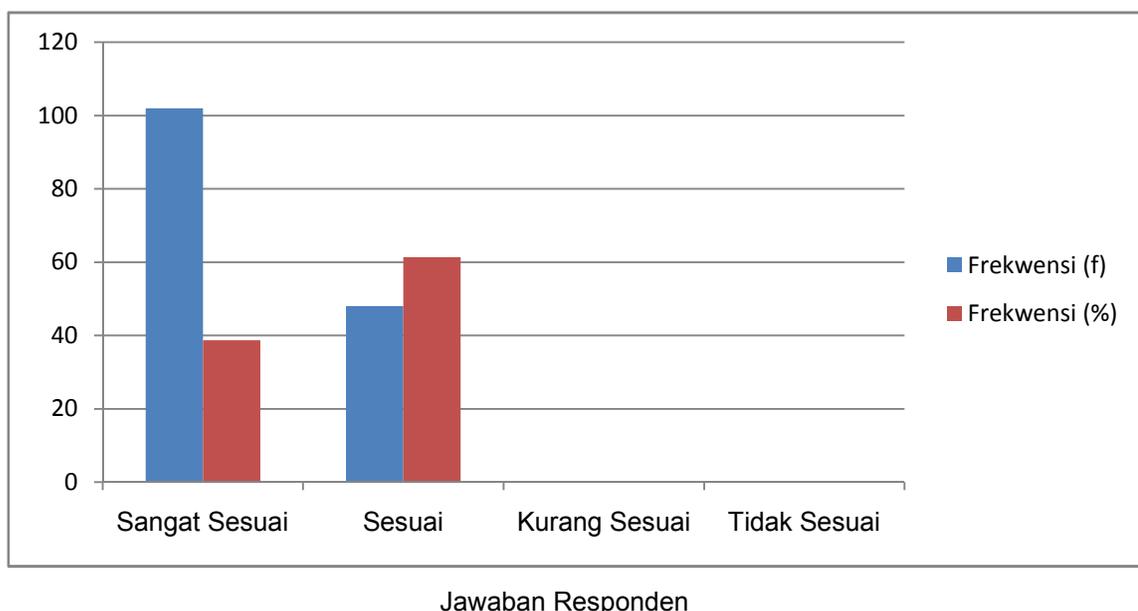
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 6.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup : Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			f	%
1	Sangat Sesuai	4	102	68,00
2	Sesuai	3	48	32,00
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			150	100

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



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

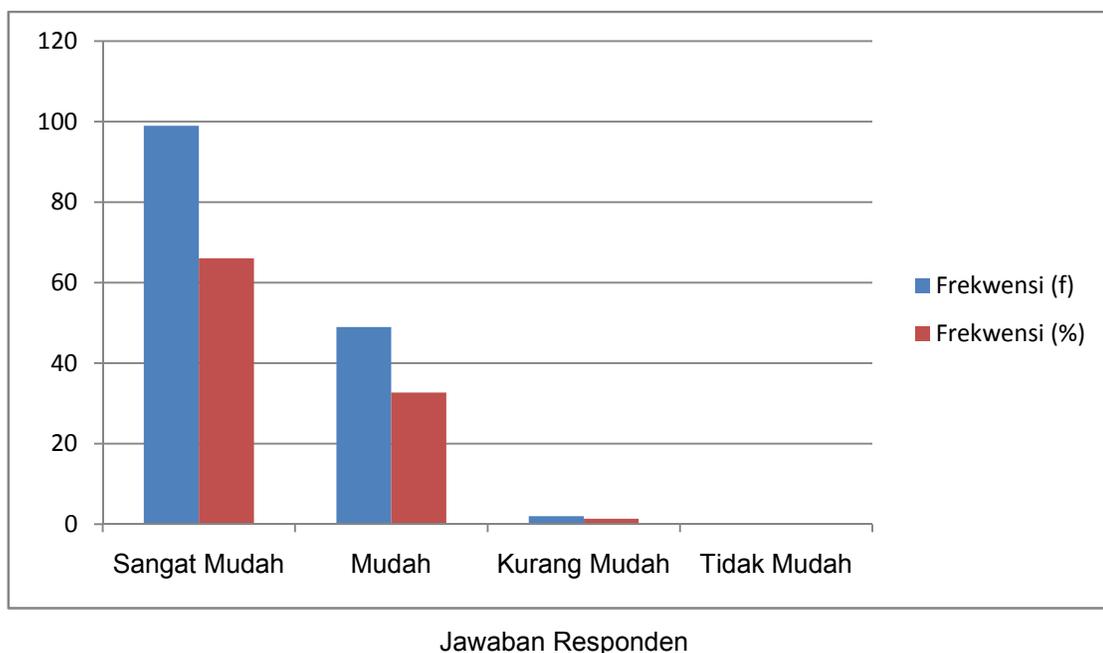
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,65 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori “Sangat BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori “Sangat 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 Martapura
Ruang Lingkup: Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	99	66,00
2	Mudah	3	49	32,67
3	Kurang Mudah	2	2	1,33
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			150	100

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup : Prosedur

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 3,49 berada pada interval skor 3,07 s/d 3,53 kategori "BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori "Baik".

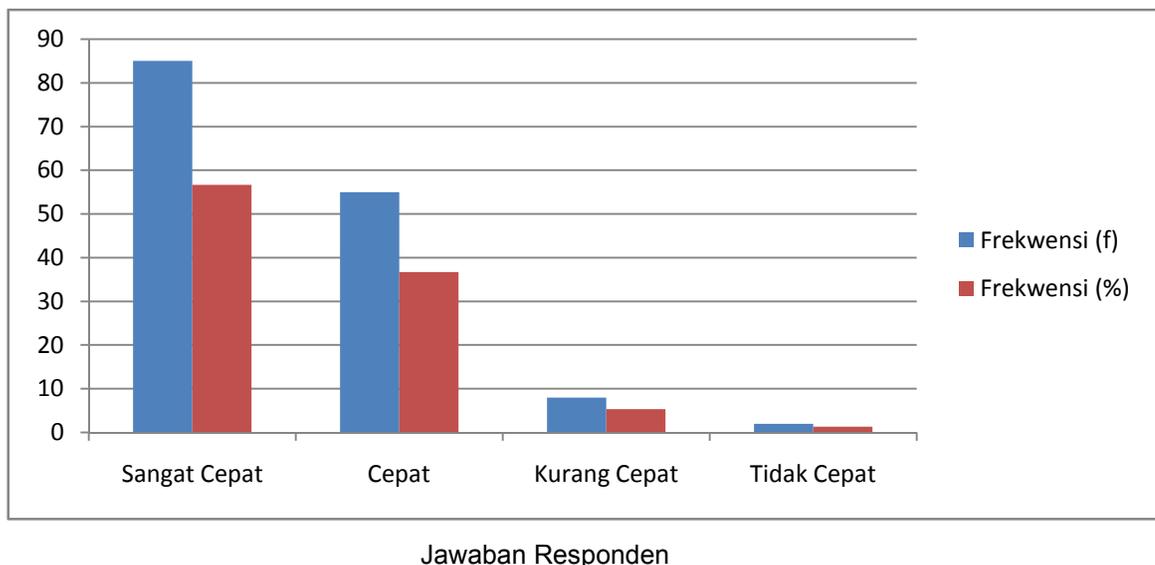
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	85	56,67
2	Cepat	3	55	36,67
3	Kurang Cepat	2	8	5,33
4	Tidak Cepat	1	2	1,33
Jumlah			150	100

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



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/ Tarif

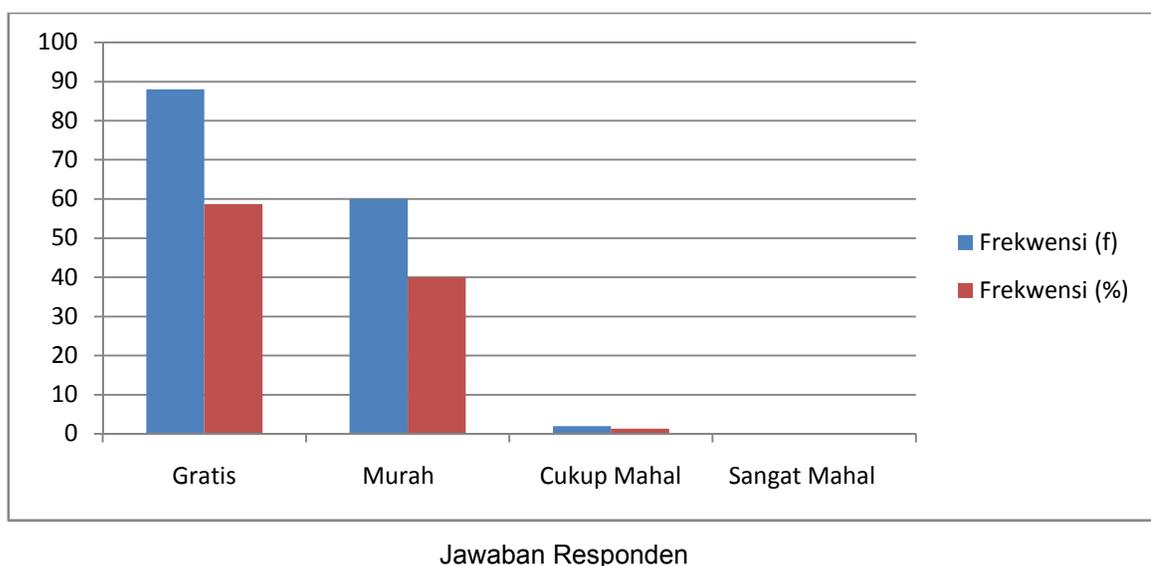
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,57 berada pada interval skor 3,54 s/d 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 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup : Biaya/ Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			f	%
1	Gratis	4	88	58,67
2	Murah	3	60	40,00
3	Cukup Mahal	2	2	1,33
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			150	100

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

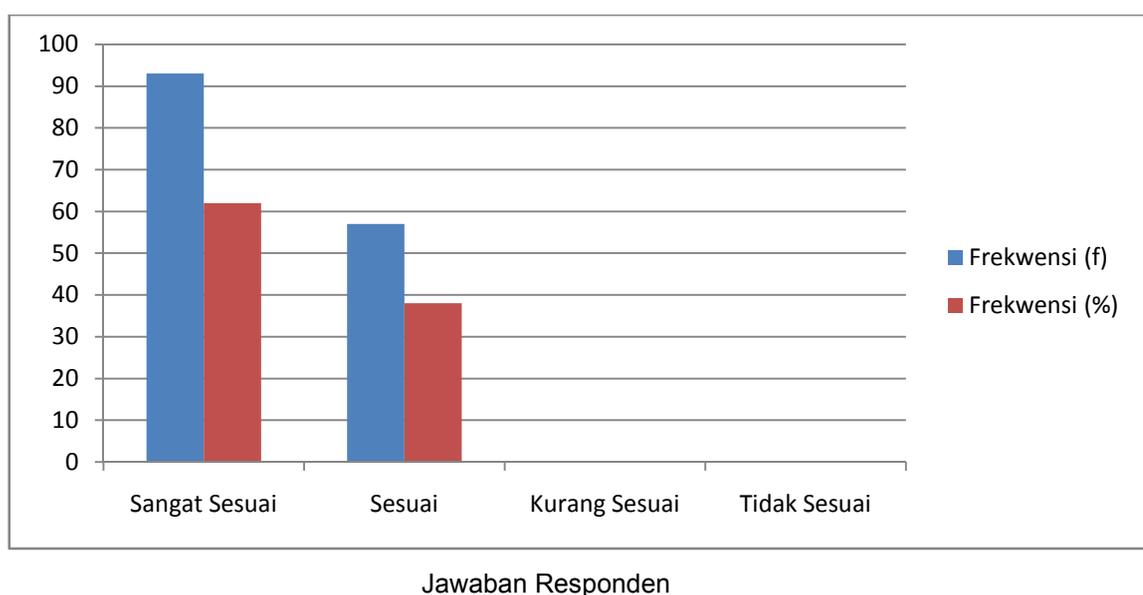
E. Produk Spesifikasi Hasil Pelayanan

Produk spesifikasi hasil 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 untuk hasil pelayanan sebesar 3,62 berada pada interval skor 3,54 s/d 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 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup : Hasil Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			f	%
1	Sangat Sesuai	4	93	62,00
2	Sesuai	3	57	38,00
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			150	100

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup: Hasil Pelayanan

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 3,54 s/d 4,00 kategori “Sangat BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori “Sangat Baik”.

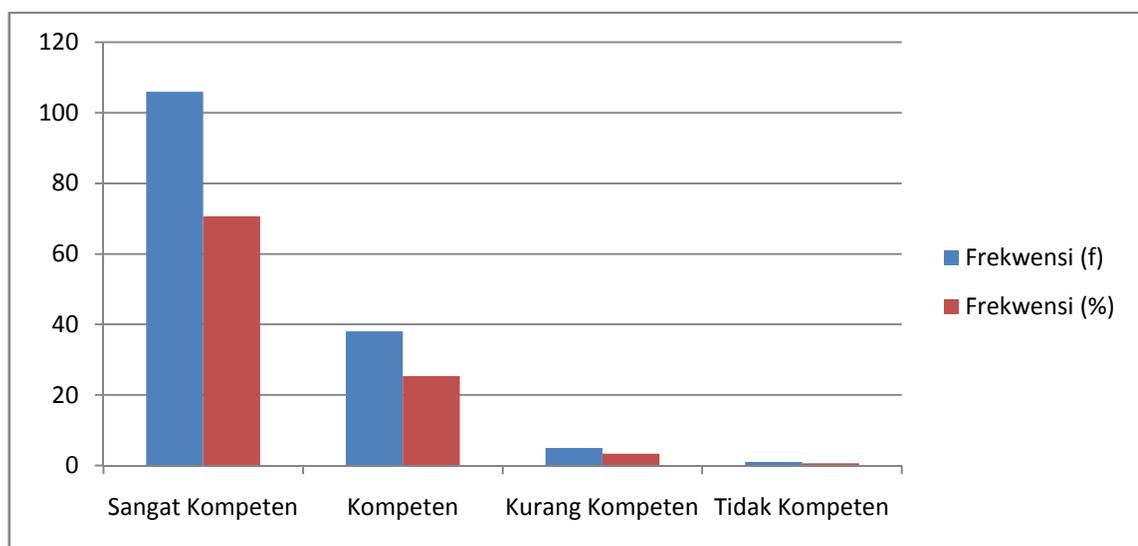
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 11.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	106	70,67
2	Kompeten	3	38	25,33
3	Kurang Kompeten	2	5	3,33
4	Tidak Kompeten	1	1	0,67
Jumlah			150	100

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



Jawaban Responden

Gambar 6.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

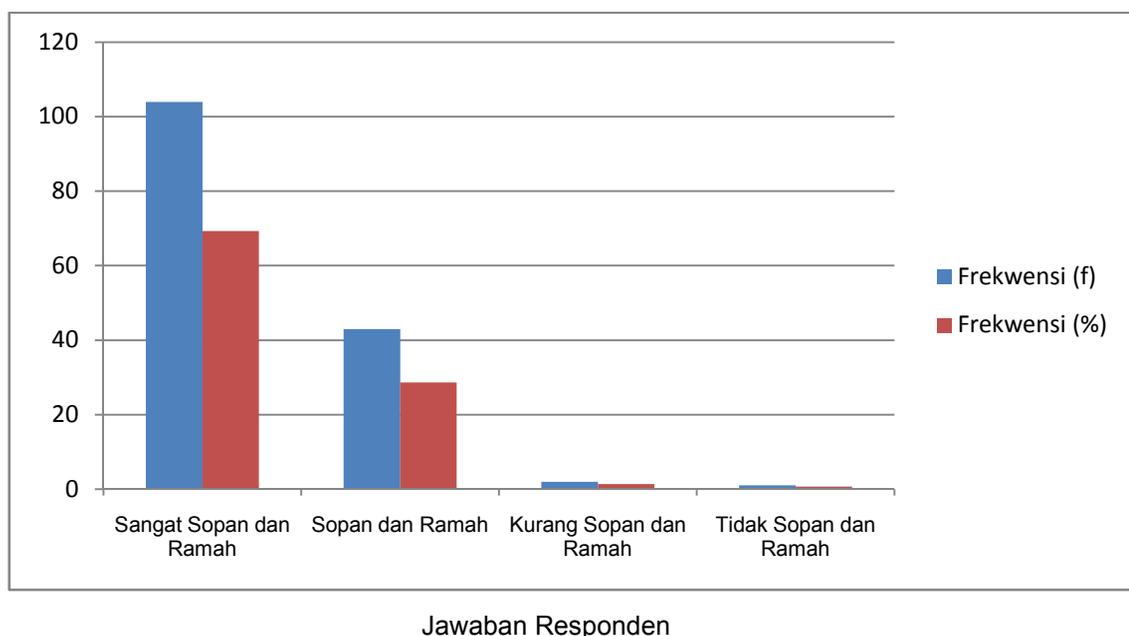
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,67 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori “Sangat BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori “Sangat Baik”.

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

Tabel 12.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			f	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	104	69,33
2	Sopan dan Ramah	3	43	28,67
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	2	1,33
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	1	0,67
Jumlah			150	100

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

H. Kualitas Sarana dan Prasarana

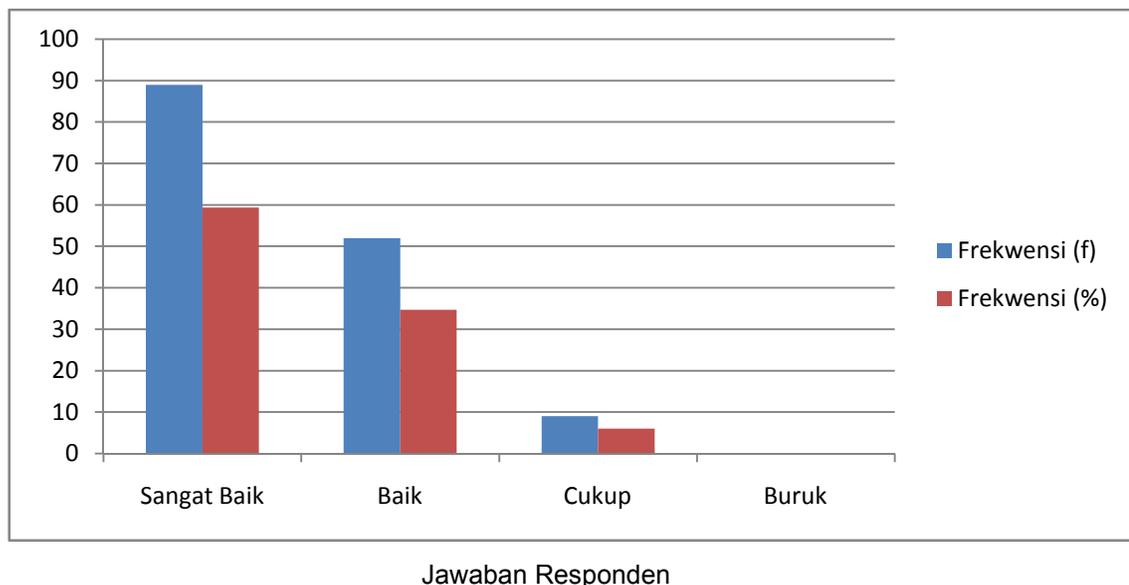
Kualitas Sarana dan Prasarana adalah merupakan ketersediaan dan kesiapan sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,53 berada pada interval skor 3,07s/d 3,53 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana pelayanan berada pada kategori “Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 13.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup :Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	89	59,33
2	Baik	3	52	34,67
3	Cukup	2	9	6,00
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			150	100

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup :Kualitas Sarana dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

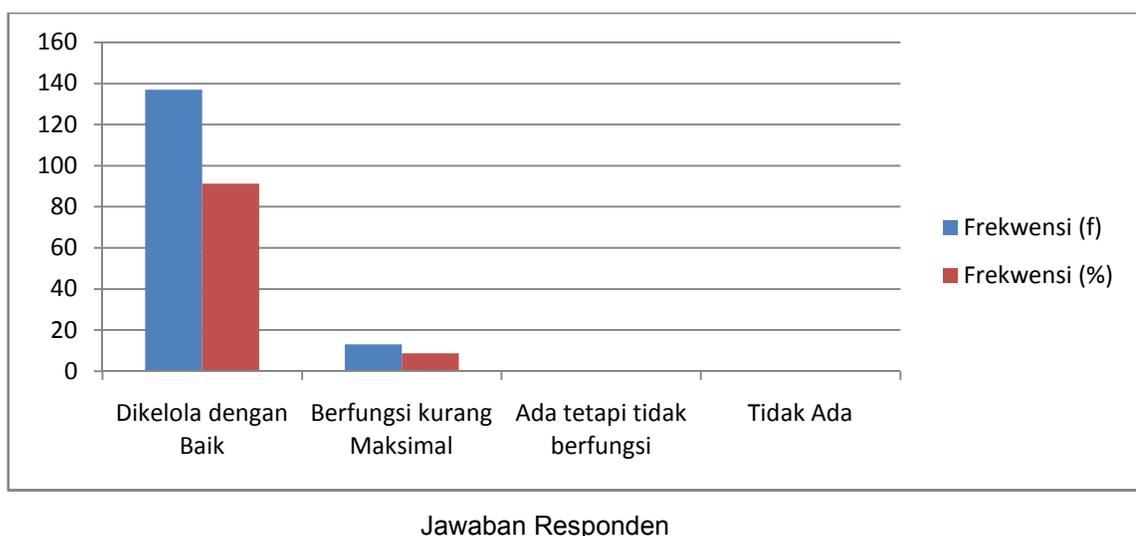
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,91 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori “Sangat Baik”.

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

Tabel 14.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			f	%
1	Dikelola dengan Baik	4	137	91,33
2	Berfungsi kurang Maksimal	3	13	8,67
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
4	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			150	100

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Martapura, yang diusulkan responden, antara lain :

1. Pelayanan baik dan ramah;
2. Semoga makin baik dan sukses;
3. Sudah sangat baik;
4. Dipertahankan;
5. Layanan sudah sangat bagus, tolong dipertahankan;
6. Tingkatkan terus pelayanannya;
7. Yang ada sudah cukup baik, semoga kedepannya lebih baik lagi;
8. Supaya lebih ditingkatkan pelayanannya;
9. Pertahankan pelayanan yang ramah dan sopan, tambah lebih baik lagi;
10. Cukup dengan mempertahankan pelayanan yang ada;
11. Sangat bagus, tetap dipertahankan;
12. Semoga apa yang sudah baik dipertahankan;
13. Kebersihan di PN Martapura sangat bagus, petugas PTSP sangat sopan dan ramah;
14. Pelayanan sudah baik, petugas ramah dan sopan, kebersihan bagus;
15. Pelayanan memuaskan;
16. Pelayanannya memuaskan;
17. Pelayanan sangat bagus;
18. Pelayanan sudah baik;
19. Petugas sangat ramah;
20. Sudah sangat baik;
21. Pelayanan memuaskan;
22. Semoga pelayanan lebih baik lagi dan tepat waktu;
23. Agar pelayanannya lebih cepat;
24. Tingkatkan lagi pelayanannya;
25. Sudah sangat nyaman;
26. Petugas PTSP selalu ada, ramah, baik, sopan;
27. Pelayanannya sangat cepat;
28. Tidak ada perbaikan, pelayanan sudah bagus;
29. Terima kasih atas pelayanan yang memuaskan;
30. Pelayanan cepat dan tuntas;
31. Pelayanan sudah sangat baik;

32. Ketepatan waktu pelayanannya cukup bagus;
33. Sidang cepat selesai;
34. Petugas pelayanan ramah;
35. Pelayanannya sudah bagus, agar lebih ramah lagi;
36. Cukup berikan pelayanan yang baik dan waktu yang cepat;
37. Respon dari bagian pendaftaran sudah cukup baik, dan ditingkatkan lagi;
38. Untuk menjadi lebih baik lagi, memaksimalkan pelayanan;
39. Ketepatan waktu pelayanannya cukup bagus;
40. Petugas pelayanan ramah;
41. Pelayanan sudah cukup baik, hanya saja kalo bisa pembuatan surat menyurat selesai dalam waktu satu hari, agar masyarakat tidak terbebani dengan sering datang kemari;
42. Agar petugas pelayanan memberikan tatacara permohonan penginputan pada aplikasi online (eraterang);
43. Lebih meningkatkan lagi kualitas kinerja;
44. Sediakan Wifi untuk pengunjung;
45. Terkait jadwal sidang, kadang-kadang terlambat;
46. Minta dipermudah dalam perlengkapan persyaratan;
47. Jangan suka menggossip;
48. Untuk petugas Perdata agar lebih baik dalam berbicara dan santun dalam memberikan informasi, jangan hanya penampilan saja yang bagus;
49. Agar petugas PTSP diberikan pelatihan cara memberikan pelayanan, kami bertanya karena kami tidak tahu, untuk jadi perhatian bagian Pidana;
50. Agar dipermudah dalam penggandaan dokumen (fotocopy), disediakan mesin fotocopy gratis untuk umum;
51. Sidang lambat;
52. Kalau bisa diselesaikan segera lebih baik, bantuan lebih ditingkatkan karena orang yang berurusan kompetensinya berbeda, semoga bekerja yang ikhlas dan tulus;
53. Disiapkan kipas angin untuk ruang tunggu, air mineral disediakan untuk tamu;
54. Sediakan air minum diruang tunggu sidang;
55. Sediakan air mineral;
56. Sidang lambat mulainya;
57. Berikan waktu yang secepatnya dalam hal segala urusan, bersikap adil tidak memihak, hargai dan permudah orang kecil atau yang lemah;
58. Pelayanan ditingkatkan, senyum salam sapa jangan kada ingat;

59. Layanan online sering gangguan;
60. Kenapa ada survei elektronik dan ada survei manual yang harus diisi.
Kenapa tidak diputuskan pilih salah satu saja yang dipakai;
61. Untuk lebih dipermudah persyaratannya;
62. Tingkatkan lagi kualitas pelayanannya agar semakin baik;
63. Disediakan makanan ringan dan minum;
64. Kalaupun bisa disiapkan air mineral;
65. Sediakan wifi yang dapat digunakan untuk umum;
66. Pelayanan supaya lebih cepat;
67. Ruang pelayanan jangan sampai kosong;
68. Petugas PTSP harus ramah tamah;
69. Wifi boleh untuk tamu, ruang menyusui kurang dingin;
70. Pelayanan hukum diperbaiki;
71. Pelayanan PTSP masih kurang;
72. Agar sidang lebih cepat;
73. Disediakan air, tapi tidak ada gelasnya;
74. Pengadilan Negeri Martapura memberikan souvenir;
75. Tolong parkir untuk pengunjung diberi atap;
76. Sediakan wifi gratis untuk pengunjung;
77. Tempat parkir agar diberi atap untuk pengunjung;
78. Dipermudah untuk akses wifi;
79. Ditingkatkan lagi pelayanannya;
80. Pelayanan agar lebih dipercepat;

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 Martapura sebesar 91,06 dan berada pada kategori "SANGAT BAIK. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura berada pada kategori SANGAT BAIK.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura berada pada kategori SANGAT BAIK.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori BAIK.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori SANGAT BAIK.
5. Hasil Pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori SANGAT BAIK.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori SANGAT BAIK.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori SANGAT BAIK.
8. Kualitas Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori BAIK.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori SANGAT BAIK.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Martapura, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, kemudian disusul Persyaratan, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Prosedur, Hasil Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, Biaya/Tarif, dan yang terakhir Waktu Pelayanan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Martapura, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada Waktu Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana serta Biaya/ Tarif, berdasarkan hasil survei iniketiga ruang lingkup tersebut adalah hasil dari tiga (3) terendah survei yang diperoleh.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :

- Agar tepat waktu untuk jadwal persidangan;
- Agar fokus dalam persidangan;
- Agar ditingkatkan pelayanan prima;

2. Untuk Bagian Umum dan Keuangan :

- Peningkatan sarana dan prasarana dalam penunjang Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Agar disediakan wifi gratis khusus untuk pengunjung atau pengguna layanan;
- Agar lebih meningkatkan pengawasan kebersihan kantor;
- Petugas tetap menjaga keramahan dan kesopanan;

3. Untuk Bagian Perdata :

- Untuk lebih mengawasi dan menjaga kecondusifan jadwal sidang dan waktu tunggu untuk antrian sidang;
- Agar menjelaskan dengan rinci tentang syarat-syarat yang memang harus dipenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat / pencari keadilan;
- Agar dalam melaksanakan pelayanan dapat berpedoman pada SOP:1220/DJU/OT.01.3/12/2018 sd SOP:1239/DJU/OT.01.3/12/2018 guna mempersingkat waktu tunggu pencari keadilan dan memberikan Hasil Pelayanan yang maksimal;
- Agar petugas menyampaikan biaya secara transparan dengan memperlihatkan panjar biaya perkara untuk bagian Perdata, dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya pada bagian Hukum;
- Agar selalu memberikan bukti pembayaran yang sah berupa kwitansi;
- Petugas tetap menjaga keramahan dan kesopanan;

4. Untuk Bagian Hukum :

- Tingkatkan layanan pengaduan, saran dan masukan;
- Agar menjelaskan dengan rinci tentang syarat-syarat yang memang harus dipenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat / pencari keadilan;
- Agar dalam melaksanakan pelayanan dapat berpedoman pada SOP:1260/DJU/OT.01.3/12/2018 s.d. SOP:1271/DJU/OT.01.3/12/2018 guna mempersingkat waktu tunggu pencari keadilan dan memberikan Hasil Pelayanan yang maksimal;
- Agar petugas menyampaikan biaya secara transparan dengan memperlihatkan panjar biaya perkara untuk bagian Perdata, dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya pada bagian Hukum;
- Agar selalu memberikan bukti pembayaran yang sah berupa kwitansi;
- Petugas tetap menjaga keramahan dan kesopanan;

5. Untuk Bagian Pidana :

- Untuk lebih mengawasi dan menjaga kekondusifan jadwalsidang dan waktu tunggu untuk antrian sidang;
- Agar dalam mengeluarkan penetapan diharapkan dapat lebih cepat;
- Peningkatan koordinasi dengan Kepolisian, Kejaksaan, dan Lembaga Pemasarakatan;
- Agar menjelaskan dengan rinci tentang syarat-syarat yang memang harus dipenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat / pencari keadilan maupun instansi yang terkait untuk urusan perkara pidana;
- Agar dalam melaksanakan pelayanan dapat berpedoman pada SOP:1127/DJU/OT.01.3/12/2018 sd SOP:1219/DJU/OT.01.3/12/2018 guna mempersingkat waktu tunggu pencari keadilan dan memberikan Hasil Pelayanan yang maksimal;
- Petugas tetap menjaga keramahan dan kesopanan;

LAMPIRAN-LAMPIRAN

ANALISIS DATA

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

No. Respond	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
2	4	4	2	4	4	3	3	3	4	
3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
6	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
9	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
19	4	4	3	2	3	3	4	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	

No. Respond	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	2	3	3	2	3	2	4	
29	3	3	1	4	3	2	2	2	3	
30	4	3	4	3	4	2	2	2	4	
31	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
32	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
33	3	2	2	4	4	1	1	3	3	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	2	4	4	4	4	2	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	3	4	3	4	4	2	3	
43	3	2	2	3	3	4	3	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	2	3	2	3	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

No. Respond	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
55	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	1	4	4	4	3	3	4	
58	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
66	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
79	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
80	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	3	4	3	3	3	3	3	3	4	

No. Respond	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
84	4	4	4	4	3	4	3	2	4	
85	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
87	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
97	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
104	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
107	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
108	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

No. Respond	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
115	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
124	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
125	3	3	3	3	3	2	3	3	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
137	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
138	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
140	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

No. Respond	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
142	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
143	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	3	3	4	4	4	2	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	552	547	523	536	543	549	550	530	587	
NRR per RL	3,68	3,65	3,49	3,57	3,62	3,66	3,67	3,53	3,91	32,78
NRR Tertimbang	0,41	0,41	0,39	0,40	0,40	0,41	0,41	0,39	0,43	3,64
0,40									91,06	

Keterangan :

- RL** : Ruang Lingkup Pelayanan
NRR : Nilai Rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
**) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per RL : Jumlah Nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah Kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang : NRR per Ruang Lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 91,06

Kategori : "Sangat Baik"

Mutu Pelayanan

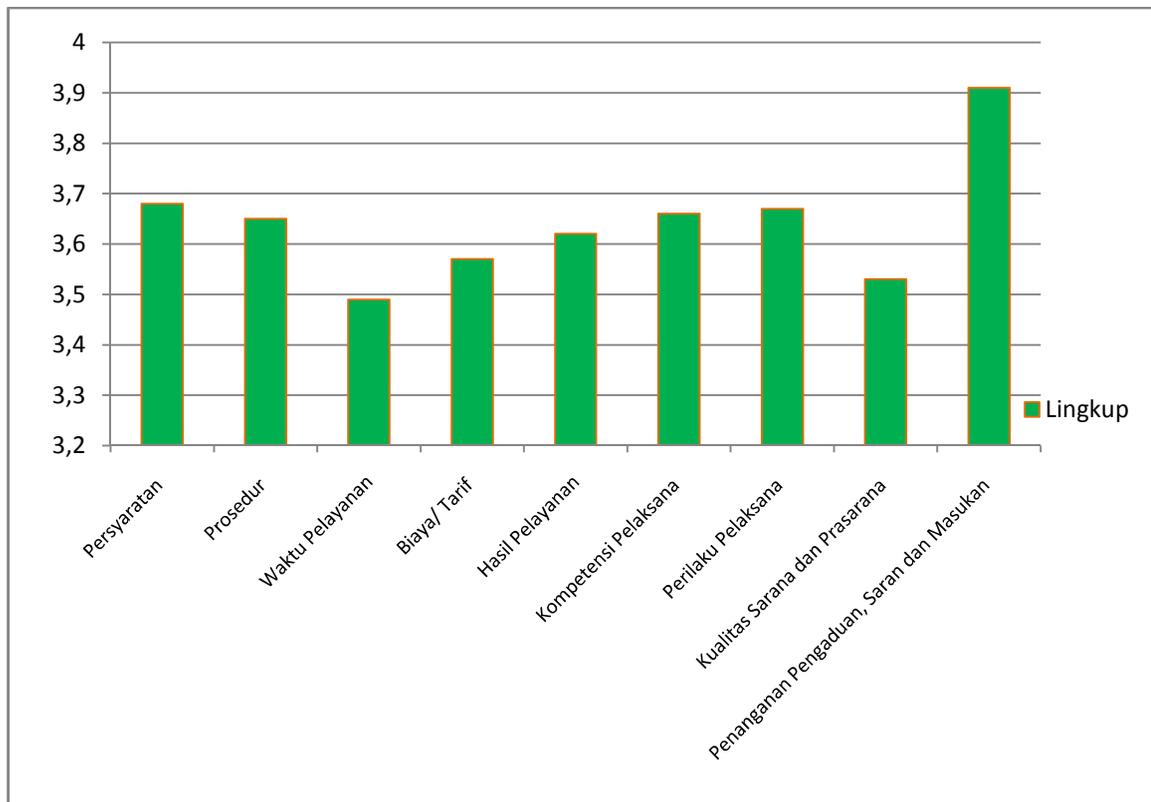
- A. (Sangat Baik)** : 88,31 – 100,00 : 3,54 – 4,00
B. (Baik) : 76,61 – 88,30 : 3,07 – 3,53
C. (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60 : 2,60 – 3,06
D. (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99 : 1,00 – 2,59

Dalam Tabel
Ringkasan Survei Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat
91,06 Kategori “Sangat Baik”

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,68	Sangat Baik	2
2	Prosedur	3,65	Sangat Baik	5
3	Waktu Pelayanan	3,49	Baik	9
4	Biaya/ Tarif	3,57	Sangat Baik	7
5	Hasil Pelayanan	3,62	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,66	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,67	Sangat Baik	3
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,53	Baik	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,91	Sangat Baik	1

Dalam Grafik
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



**DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI MARTAPURA**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan

Pengadilan Negeri Martapura

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr.terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Martapura; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr.untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Martapura, 2019

Tim Survei

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN NEGERI MARTAPURA KELAS IB**

Tanggal Survei :	<input type="checkbox"/>	08.00 - 12.00 [*]
Jam Survei :	<input type="checkbox"/>	13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya P *)</p> <p>a. Tidak sesuai 1</p> <p>b. Kurang sesuai 2</p> <p>c. Sesuai 3</p> <p>d. Sangat sesuai 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan P *)</p> <p>a. Tidak kompeten 1</p> <p>b. Kurang kompeten 2</p> <p>c. Kompeten 3</p> <p>d. Sangat kompeten 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah 1</p> <p>b. Kurang mudah 2</p> <p>c. Mudah 3</p> <p>d. Sangat mudah 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah 1</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah 2</p> <p>c. Sopan dan ramah 3</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat 1</p> <p>b. Kurang cepat 2</p> <p>c. Cepat 3</p> <p>d. Sangat cepat 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk 1</p> <p>b. Cukup 2</p> <p>c. Baik 3</p> <p>d. Sangat Baik 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal 1</p> <p>b. Cukup mahal 2</p> <p>c. Murah 3</p> <p>d. Gratis 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada 1</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi 2</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal 3</p> <p>d. Dikelola dengan baik 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai 1</p> <p>b. Kurang sesuai 2</p> <p>c. Sesuai 3</p> <p>d. Sangat sesuai 4</p>	

Selanjutnya mohon Bapak/ Ibu/ Sdr dapat memberikan saran-saran perbaikan, agar Pengadilan Negeri Martapura Kelas IB dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Saran-saran perbaikan :

- 1
- 2
- 3