

# LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

**DI PENGADILAN NEGERI MARTAPURA KELAS IB**

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



**PERIODE JANUARI SAMPAI DENGAN JUNI**

**TAHUN 2020**

Disahkan di Martapura  
Pada Hari Selasa, 30 Juni 2020



**Top Management**

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

**Mengetahui,  
Manager Representative**

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

**Penanggungjawab Tim Survei**

**ROTUA NILAWATI, S.H.**  
NIP. 19671218 198803 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, 30 Juni 2020.

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
<b>BAB I . PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN</b>	<b>6</b>
A. Jenis Kelamin.....	6
B. Pendidikan Terakhir.....	6
C. Pekerjaan Utama.....	7
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)</b>	<b>8</b>
A. Persyaratan.....	9
B. Prosedur.....	10
C. Waktu Pelayanan.....	11
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

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	<b>20</b>
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi.....	21
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	23

## 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 Januari 2020 sampai dengan Juni 2020.

## **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 mengkode 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	116	77,33
2	Perempuan	34	22,66
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 116 orang (77,33%).

#### B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3.

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekwensi	%
1	SD	1	0,66
2	SMP	3	2
3	SLTA	80	53,33
4	S-1	64	42,66
5	S-2	2	1,33
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 80 orang (53,33%).

### C. Pekerjaan Utama

Tabel 4.

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekwensi	%
1	PNS	46	30,66
2	TNI	7	4,66
3	POLRI	17	11,33
4	SWASTA	50	33,33
5	WIRUSAHA	27	18
6	LAINNYA	3	3
Jumlah		150	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Swasta sebanyak 50 orang (33,33%).

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Kuesioneryang 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 91,74 % 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 danPeringkat pada Setiap Ruang LingkupPengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Martapura

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,627	Sangat Baik	6
2	Prosedur	3,627	Sangat Baik	7
3	Waktu Pelayanan	3,567	Sangat Baik	9
4	Biaya/ Tarif	3,753	Sangat Baik	2
5	Hasil Pelayanan	3,640	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,640	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,693	Sangat Baik	3
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,587	Sangat Baik	8
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,893	Sangat Baik	1
jumlah		33,03		

## A. Persyaratan

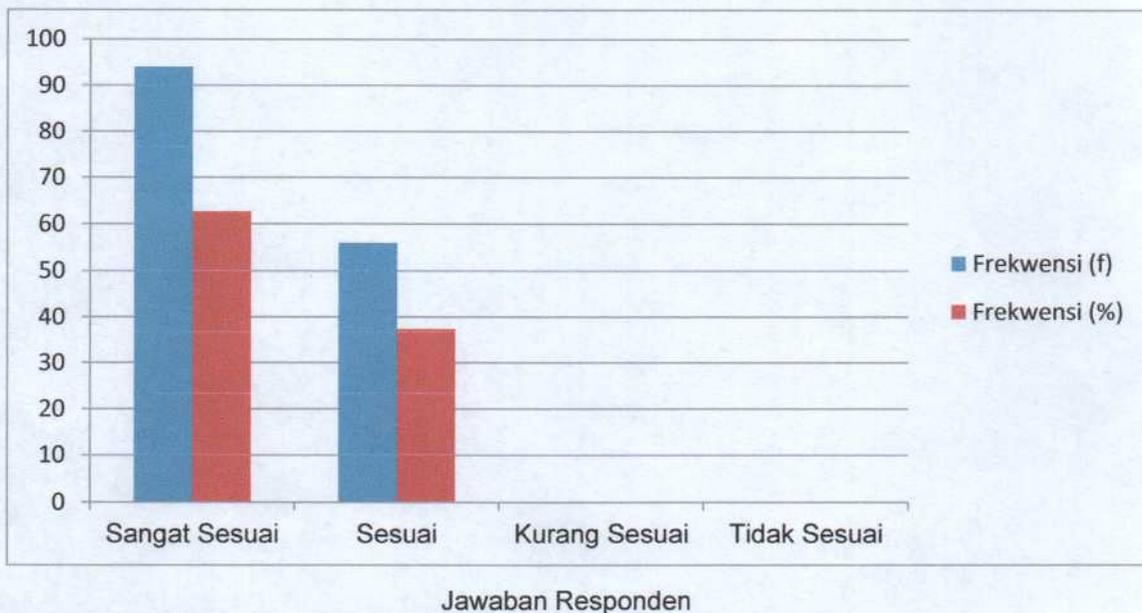
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,627 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori Sangat Baik. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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	94	62.66
2	Sesuai	3	56	37,33
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

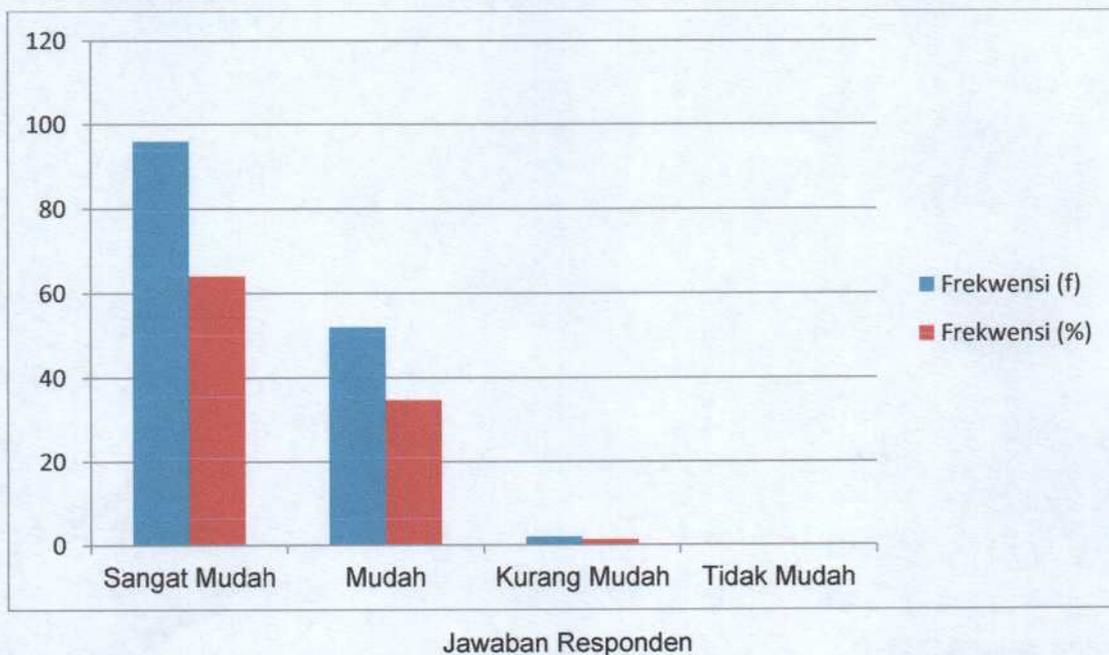
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,627 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori Sangat Baik. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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	96	64
2	Mudah	3	52	34,66
3	Kurang Mudah	2	2	64
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 3,567 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori Sangat Baik. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik".

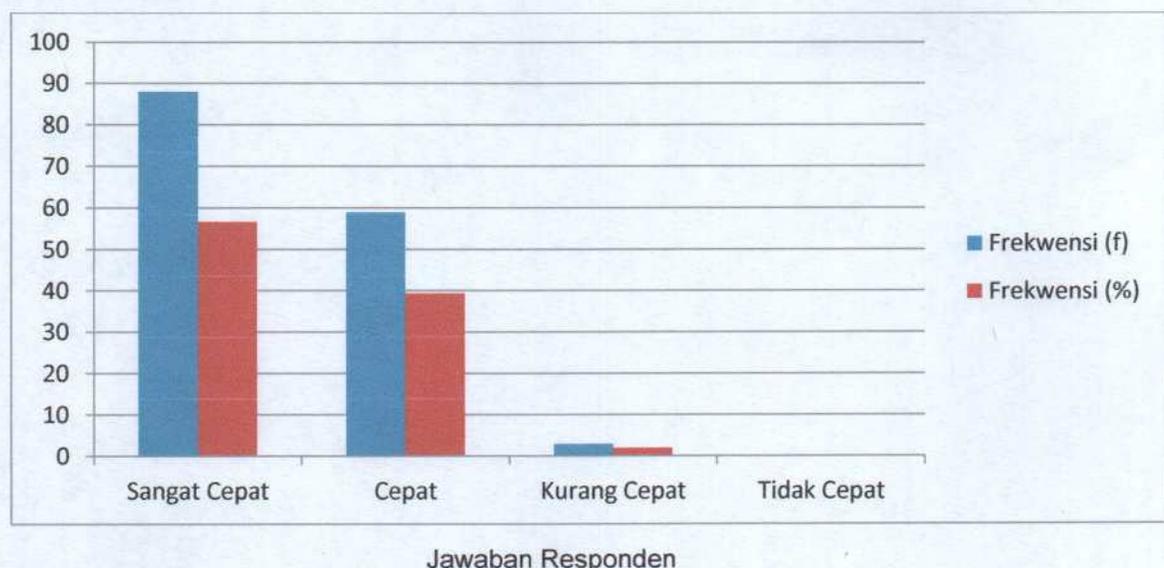
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura  
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	88	58,66
2	Cepat	3	59	39,33
3	Kurang Cepat	2	3	2
4	Tidak Cepat	1	0	0
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

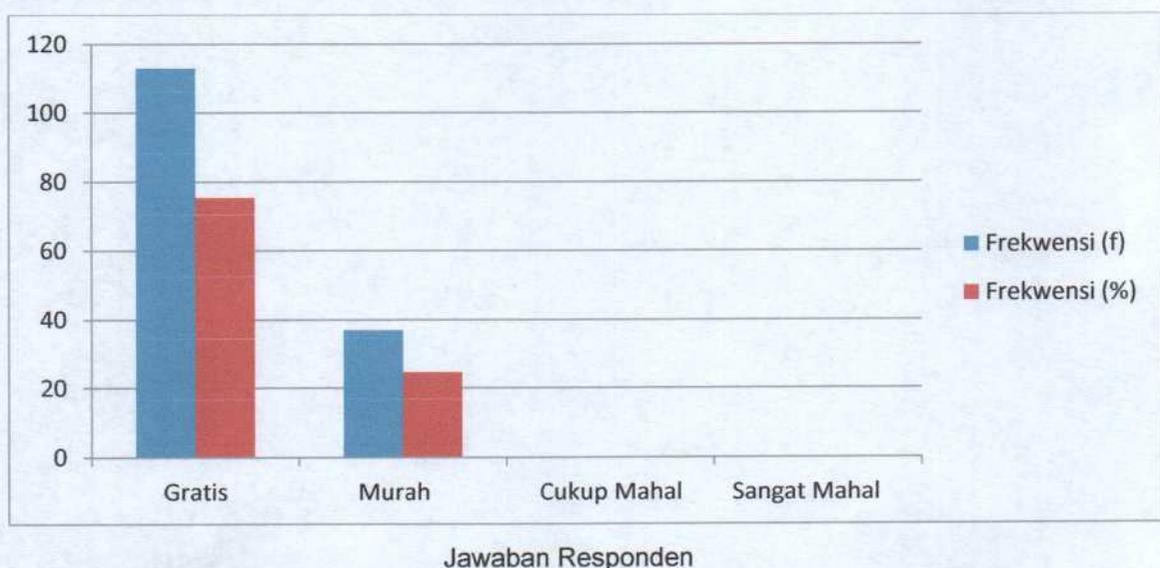
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,753 berada pada interval skor 3,54 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	113	75,33
2	Murah	3	37	24,66
3	Cukup Mahal	2	0	0
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

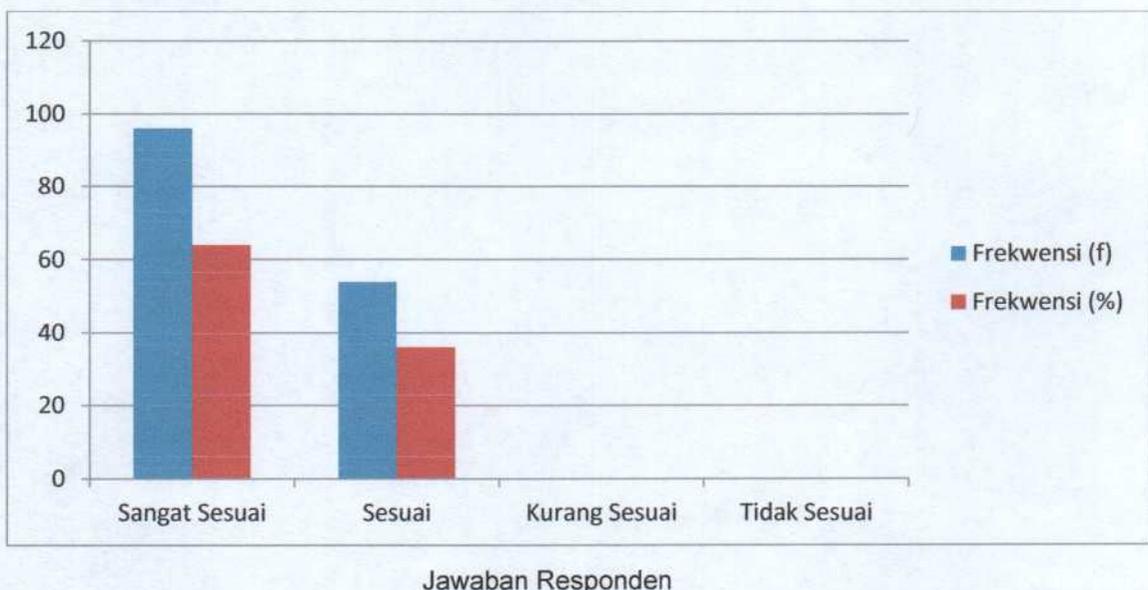
### E. Produk Spesifikasi Hasil Pelayanan

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 3,640 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	96	64
2	Sesuai	3	54	36
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 3,640 berada pada interval skor 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".

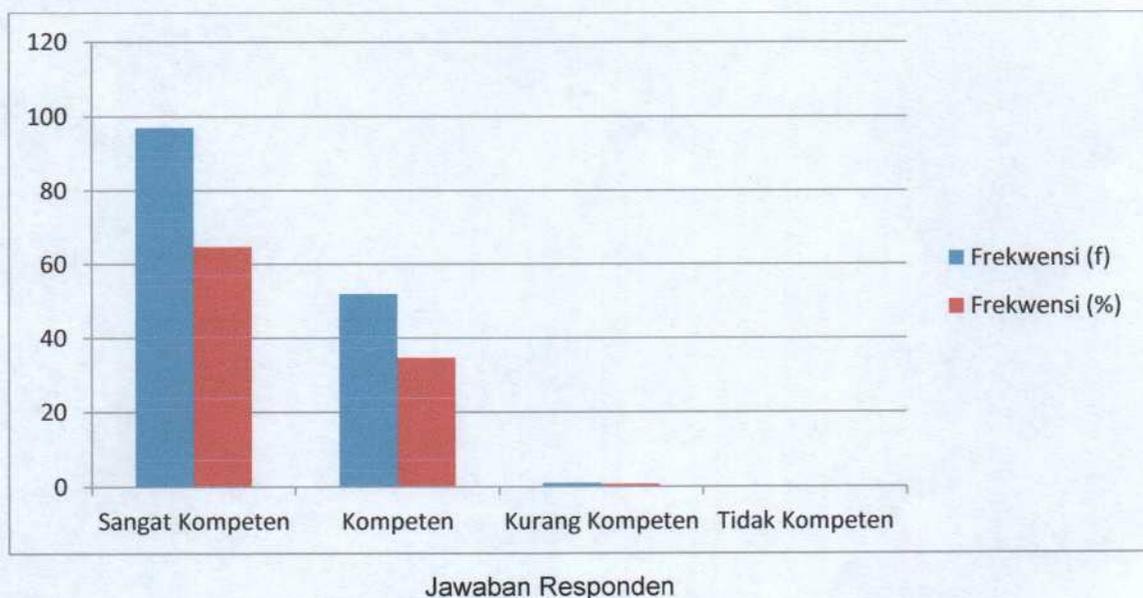
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 11.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura  
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	97	64,66
2	Kompeten	3	52	34,66
3	Kurang Kompeten	2	1	0,66
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			150	100

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



Gambar 6.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura  
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

### G. Perilaku Pelaksana

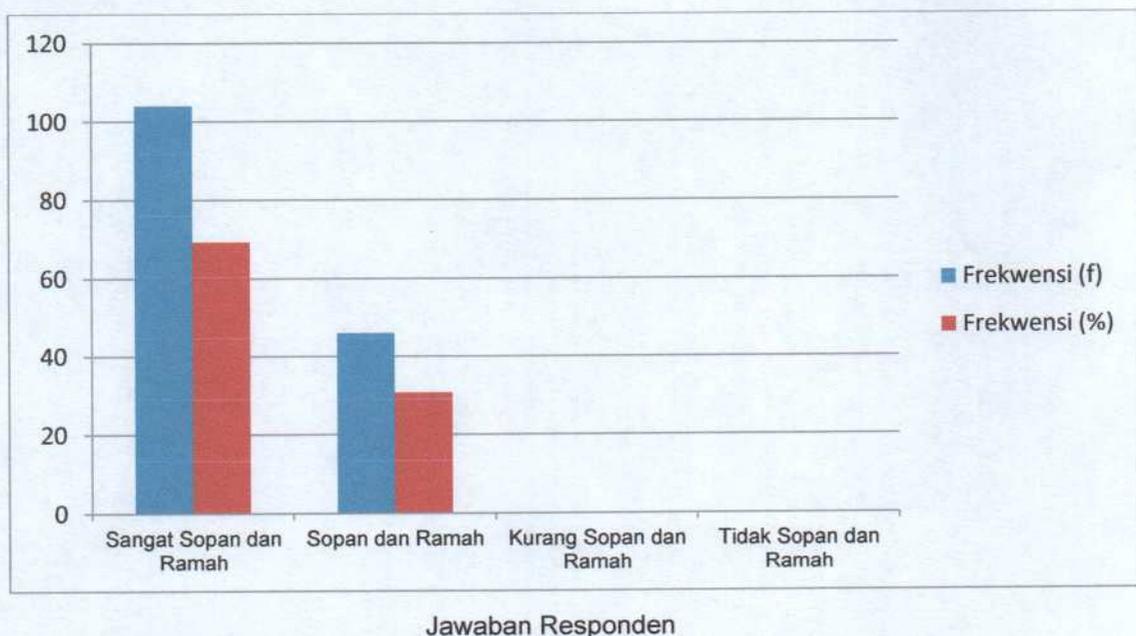
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,693 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori Sangat Baik. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori "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	46	30,66
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
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 3,587 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori Sangat Baik. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana pelayanan berada pada kategori "Sangat Baik".

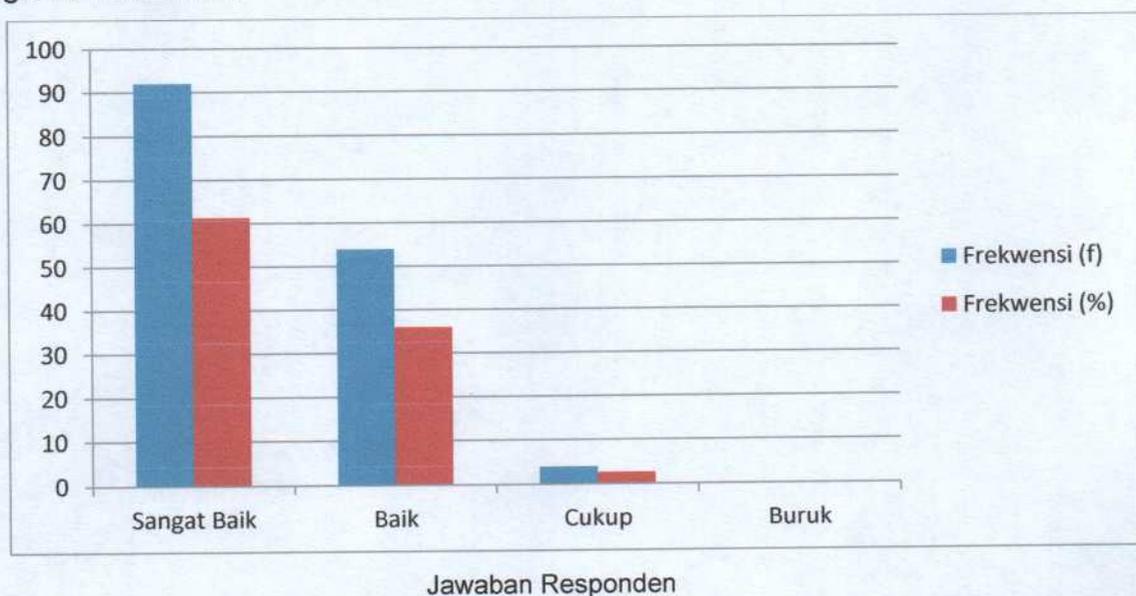
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 13.

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

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	92	61,33
2	Baik	3	54	36
3	Cukup	2	4	2,66
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

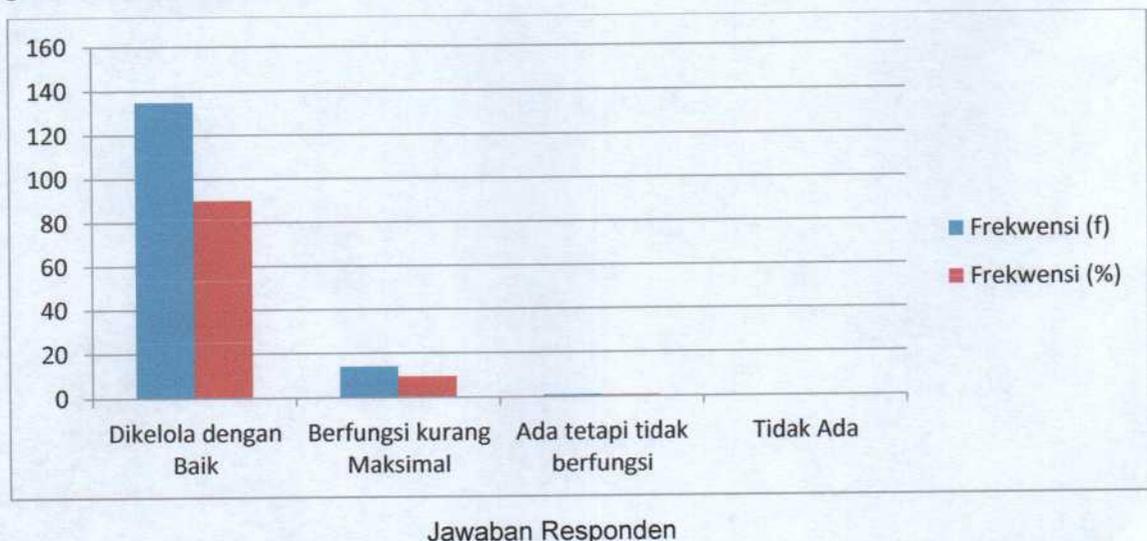
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,893 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori Sangat Baik. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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	135	90
2	Berfungsi kurang Maksimal	3	14	9,33
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	1	0,66
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. Sangat baik lanjutkan;
2. Tetap dipertahankan;
3. Tetap pertahankan yang sudah ada;
4. Lebih ditingkatkan;
5. Pemberitahuan sidang hendaknya menggunakan pengeras suara;
6. Sidang harus disertai jawaban tertulis;
7. Pertahankan yang sudah diperoleh dan tingkatkan fasilitas;
8. Tingkatkan pelayanan yang baik dan ramah;
9. Sudah baik dipertahankan;
10. Lebih ditingkatkan sarana penunjang;
11. Baik saja sejauh ini;
12. Tingkatkan sarana dan prasarana pelayanan;
13. Cukup;
14. Agar diterapkan sistem senyum, sapa, salam seperti yang tertulis dibanner di depan pintu Pengadilan Negeri Martapura sebelum masuk ke Pengadilan Negeri Martapura;
15. Sarana dan prasarana ditingkatkan;
16. Saran saya yang sudah baik agar dipertahankan;
17. Pertahankan layanan yang sudah ada;
18. Perbanyak kursi tunggu indoor dan outdoor;
19. Sudah cukup baik;
20. Pelayanan sudah sangat baik;
21. Sudah cukup bagus agar dipertahankan;
22. Pelayanan semuanya sudah bagus dan prima;
23. Untuk perbaikan petikan putusan dan tanggal penghargaan mohon untuk segera ditindaklanjuti karena jika terlalu lama akan membuat pada sistem kami menjadi over kapasitas;
24. Tingkatkan lagi pelayanan dengan baik;
25. Selalu tingkatkan pelayanan dengan baik;
26. Tingkatkan lagi pelayanannya;
27. Pelayanan memuaskan;
28. Pelayanan sudah sangat baik;

29. Pelayanan baik dan ramah;
30. Tingkatkan pelayanannya;
31. Pelayanan sudah baik;
32. Sangat bagus pelayanan;
33. Petugas ramah, informatif petugas dan pelayanan maksimal;
34. Petugas ramah dan layanan yang diterima maksimal;
35. Pelayanan sangat baik dan petugas ramah;
36. Pelayanan sangat ramah;
37. Pelayanan sangat baik;

## **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 91,749 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 SANGAT 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. PerilakuPelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori SANGAT BAIK.
8. Kualitas Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori SANGAT 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 lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan, kemudian disusul Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Hasil Pelayanan, Persyaratan, Prosedur, Kualitas Sarana dan Prasarana, dan yang terakhir Waktu Pelayanan.

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Martapura, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada Prosedur, Kualitas Sarana dan Prasarana, dan Waktu Pelayanan, berdasarkan hasil survei ini ketiga 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 kekondusifan 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 jadwal sidang 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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	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	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
20	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

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

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

No. Respond	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
85	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
86	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
87	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
92	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
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	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

No. Respond	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	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	544	544	535	563	546	546	554	538	584	
NRR per RL	3.627	3.627	3.567	3.753	3.640	3.640	3.693	3.587	3.893	33,03
NRR Tertimbang	0,40	0,40	0,40	0,42	0,40	0,40	0,41	0,40	0,43	3,669
<b>0,41</b>										<b>91,749</b>

**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 : 91,74**

**Kategori : "Sangat Baik"**

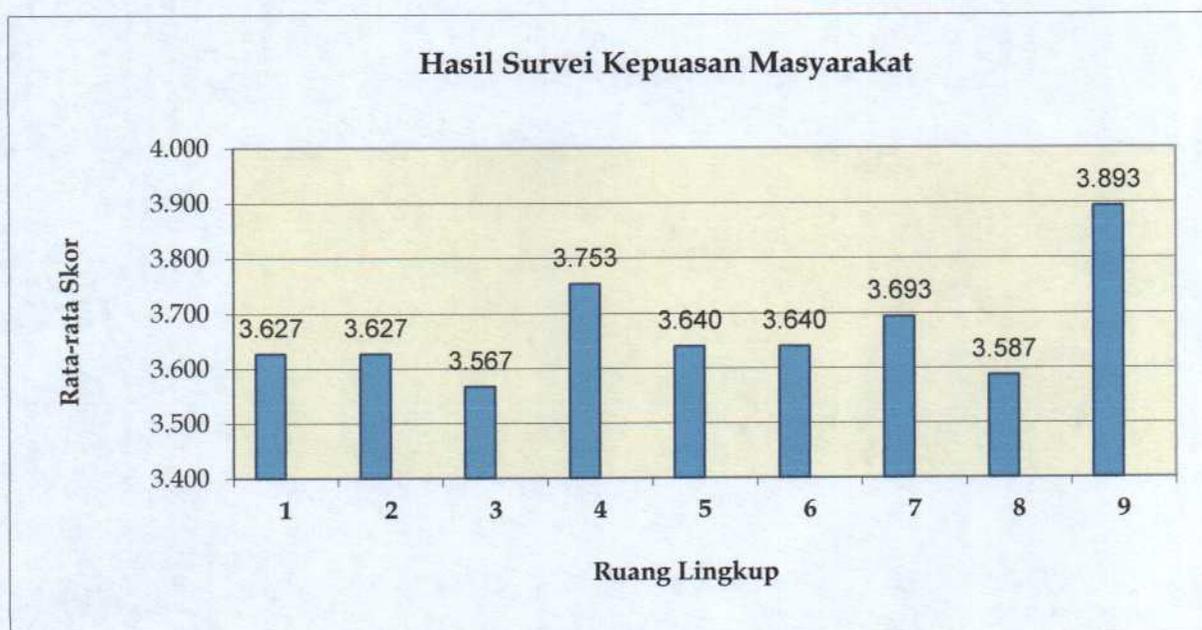
**Mutu Pelayanan**

- 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**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.627	Sangat Baik	6
2	Prosedur	3.627	Sangat Baik	7
3	Waktu Pelayanan	3.567	Sangat Baik	9
4	Biaya/ Tarif	3.753	Sangat Baik	2
5	Hasil Pelayanan	3.640	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.640	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3.693	Sangat Baik	3
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.587	Sangat Baik	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.893	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, Januari 2020

Tim Survei

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

Tanggal Survei :	Jam Survei :	<input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00
		<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)

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

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 .....