

## **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 aparat 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 2019 sampai dengan Juni 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/kuisisioner, 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 kuisisioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuisisioner, jika ditemukan kuisisioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuisisioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuisisioner, memasukkan jawaban kuisisioner 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 kuisioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuisioner 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 kuisisioner 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, 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	60	60
2	Perempuan	40	40
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 60 orang (60%).

##### B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3.

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekwensi	%
1	SD	6	6
2	SMP	4	4
3	SLTA	31	31
4	S-1	32	32
5	S-2	25	25
6	S-3	2	2
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S-1 sebanyak 32 orang (32%).

### C. Pekerjaan Utama

Tabel 4.

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekwensi	%
1	PNS	16	16
2	TNI	3	3
3	POLRI	13	13
4	SWASTA	17	17
5	WIRUSAHA	13	13
6	LAINNYA	38	38
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama lainnya dalam hal ini yaitu berprofesi sebagai LAINNYA (Pengacara, Mahasiswa, dll) sebanyak 38 orang (38%).

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

Kuisisioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 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 91,03% 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, 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	3,46	Baik	8
2	Prosedur	3,74	Sangat Baik	4
3	Waktu Pelayanan	3,40	Baik	9
4	Biaya/ Tarif	3,72	Sangat Baik	5
5	Hasil Pelayanan	3,46	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,80	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,49	Baik	6
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,81	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,89	Sangat Baik	1
jumlah		32,77		

**A. Persyaratan**

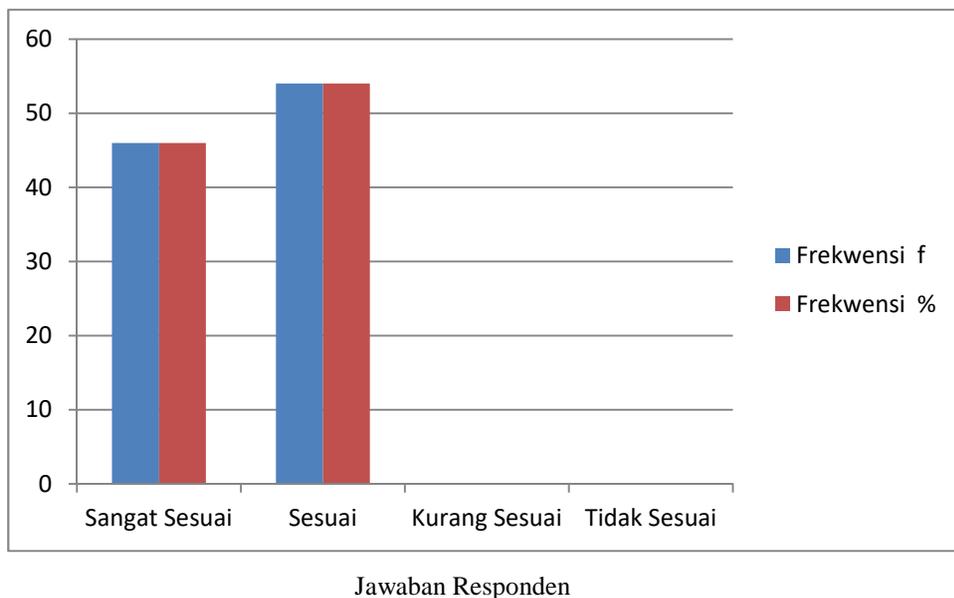
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,46 berada pada interval skor 3,07 s/d 3,53 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuisisioner 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	46	46
2	Sesuai	3	54	54
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			100	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**

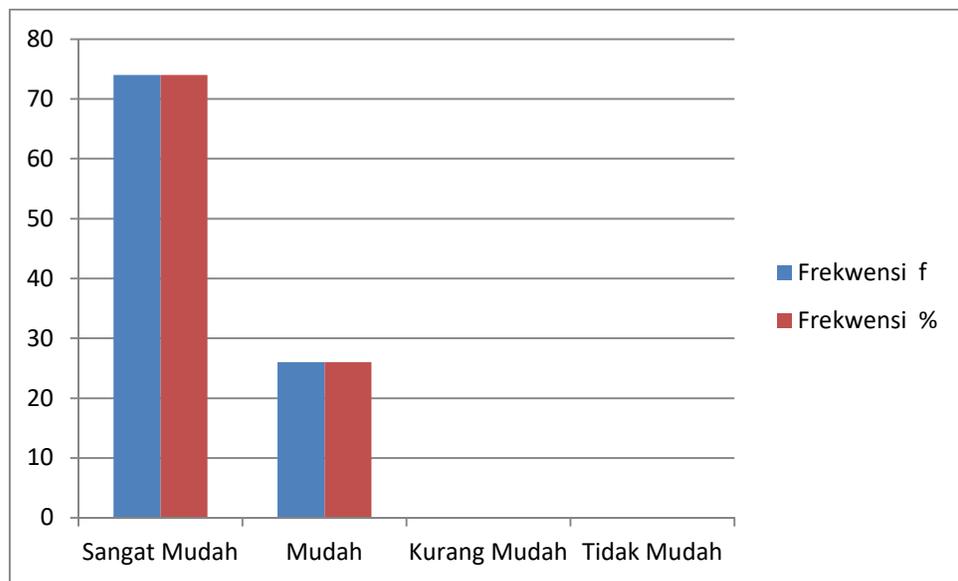
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,74 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuisioner 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	74	74
2	Mudah	3	26	26
3	Kurang Mudah	2	0	0
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			100	100

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



Jawaban Responden

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 3,40 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.

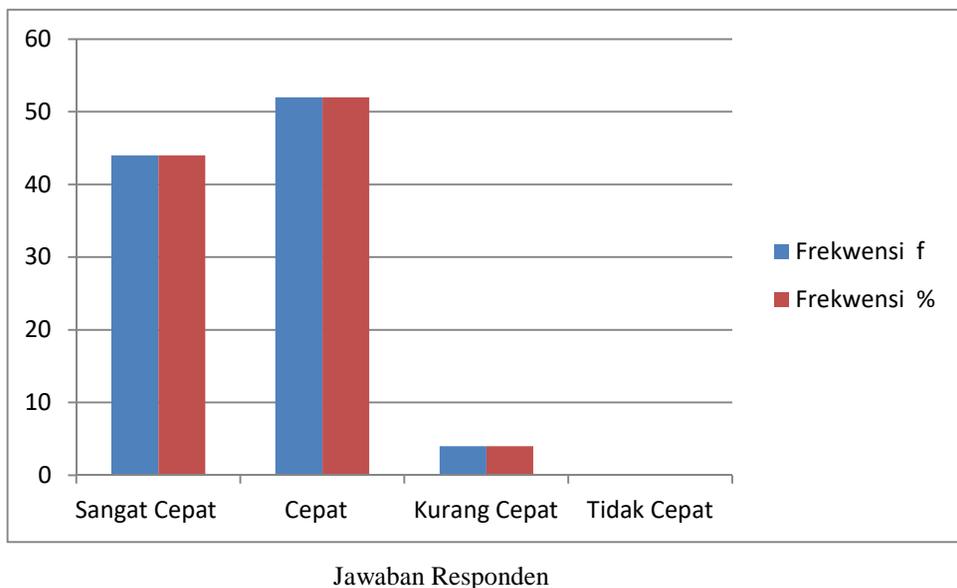
Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura  
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	44	44
2	Cepat	3	52	52
3	Kurang Cepat	2	4	4
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			100	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**

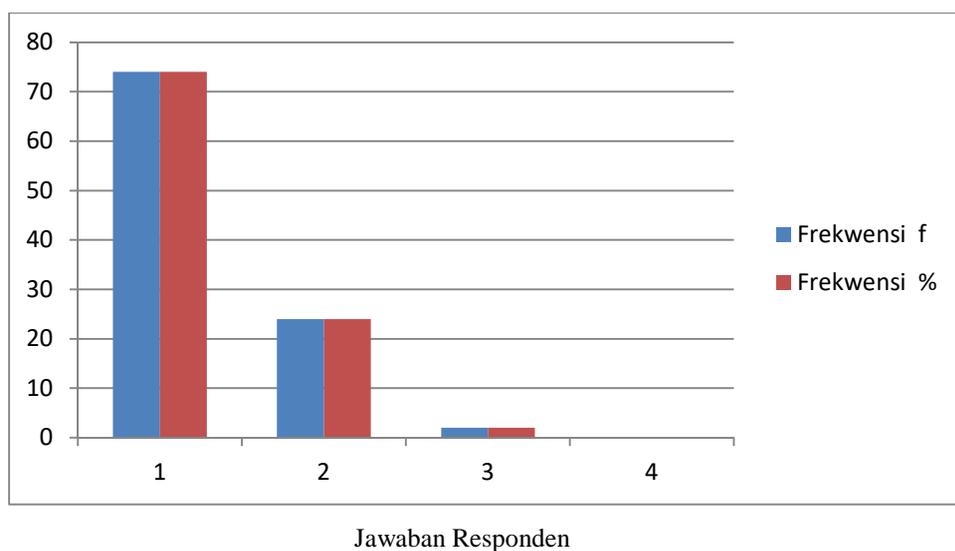
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,72 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuisisioner 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	74	74
2	Murah	3	24	24
3	Cukup Mahal	2	2	2
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			100	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

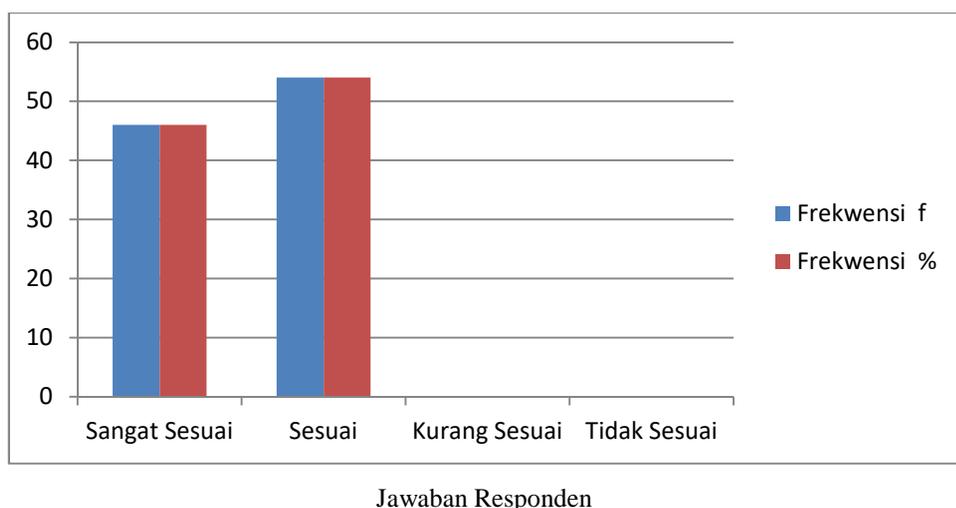
**E. Produk Spesifikasi Hasil Pelayanan**

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 3,46 berada pada interval skor 3,07 s/d 3,53 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuisisioner 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	46	46
2	Sesuai	3	54	54
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			100	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**

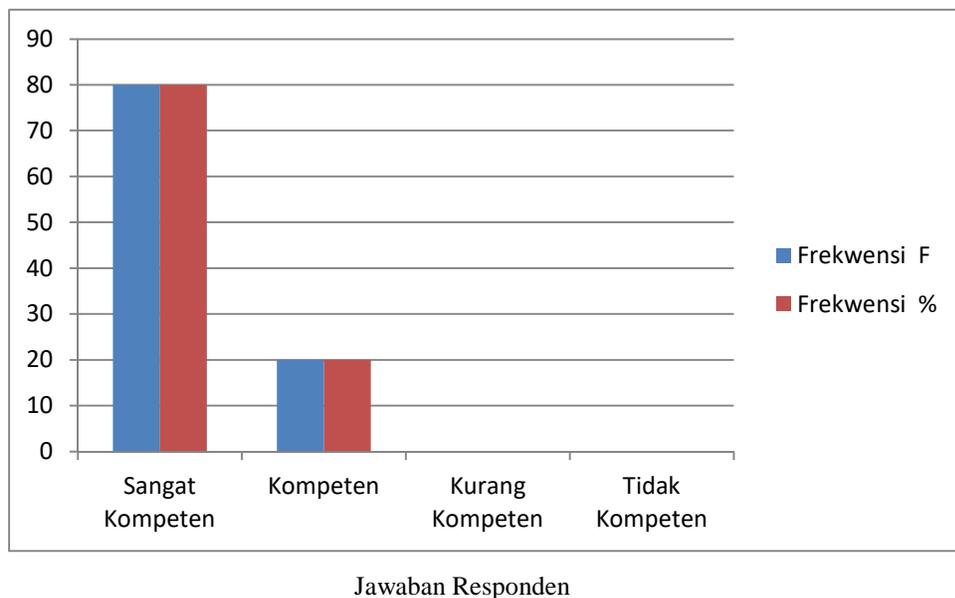
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,80 berada pada interval skor 3,54 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuisisioner 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	80	80
2	Kompeten	3	20	20
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			100	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 3,49 berada pada interval skor 3,07 s/d 3,53 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

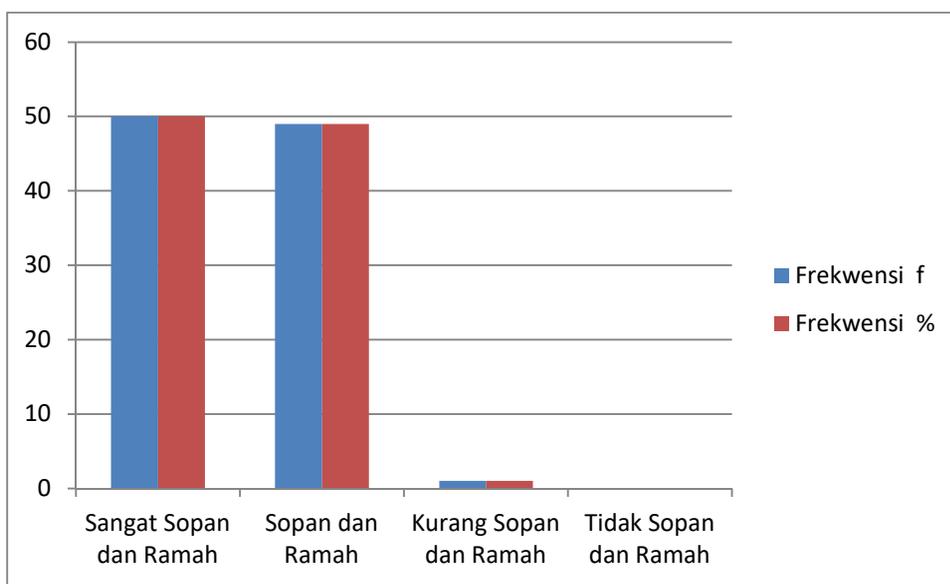
Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 12.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura  
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			f	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	50	50
2	Sopan dan Ramah	3	49	49
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	1	1
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah			100	100

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



Jawaban Responden

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 3,81 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 baik.

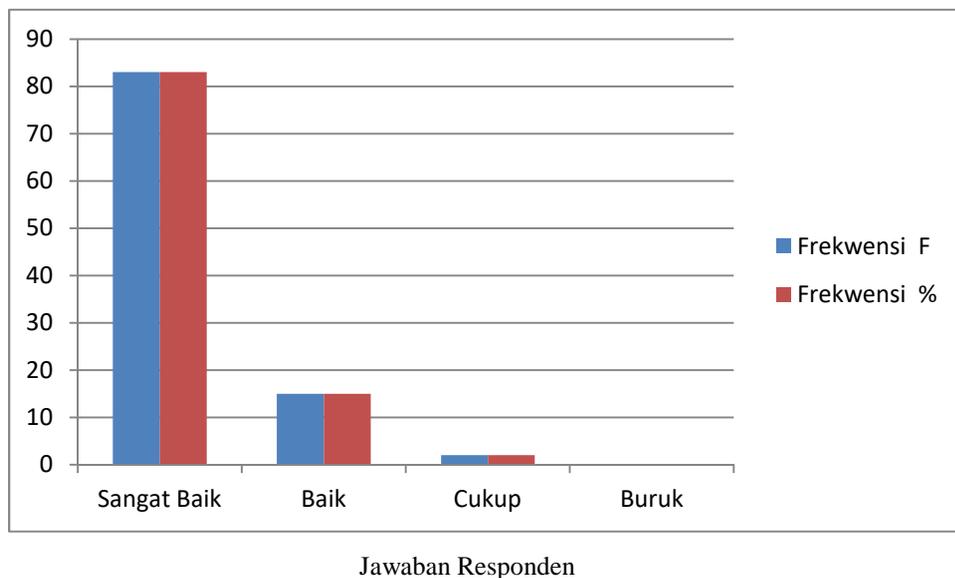
Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 13.

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

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	83	83
2	Baik	3	15	15
3	Cukup	2	2	2
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			100	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 3,89 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 baik.

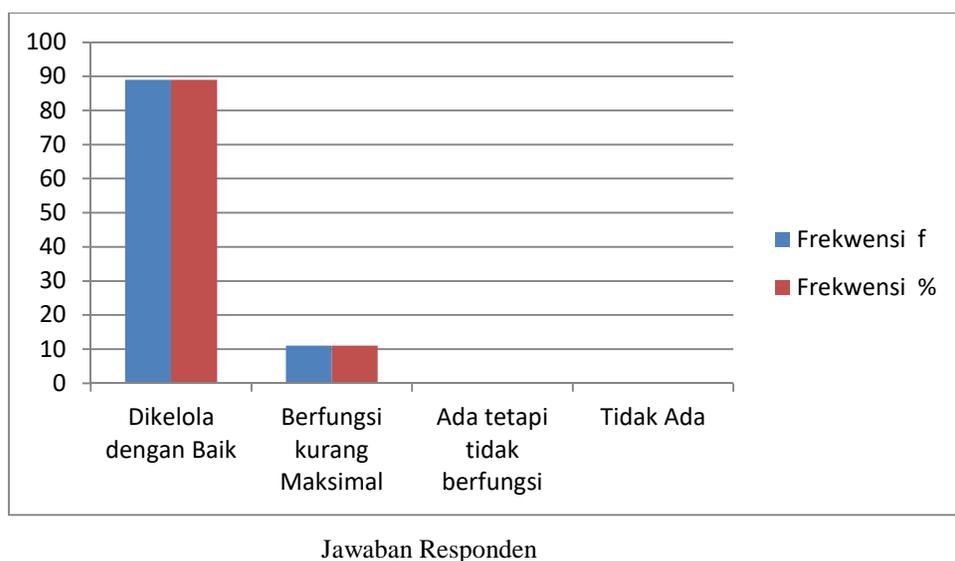
Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini :

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	89	89
2	Berfungsi kurang Maksimal	3	11	11
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
4	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			100	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 disebarikan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Martapura, yang diusulkan responden, antara lain :

1. Selama menjalani persidangan pelayanannya sangat baik dan petugas-petugasnya sangat ramah dan sopan terhadap tamu
2. Karena sudah bagus jadi tidak saran
3. Cukup , pelayanannya sangat memuaskan
4. Ditingkatkan lagi sarana kantin dan evaluasi keramahan dan kesopanan
5. Saran dan saran sudah bagus kedepannya lebih baik lagi
6. Pendapat saya sudah cukup bagus pelayanannya
7. Lanjutkan
8. Pelayanan sangat memuaskan
9. Saya rasa sudah cukup baik
10. PN Martapura pelayanan sangat baik sekali mohon dipertahankan
11. Pertahankan pelayanan yang ada
12. Dapat dilaksanakan dengan baik
13. Pelayanan baik dan ramah
14. Baik
15. Pertahankan kredibilitas dan standart pelayanan yang ada
16. Menjadi lebih baik dari hari ini sampai selanjutnya
17. Sementara ini pelayanan memuaskan dipertahankan bisa pelayanan lebih ditingkatkan
18. Yang sudah baik dipertahankan saja lebih baik lagi
19. Kalau ada surat pengaduan agar segera ditindak lanjuti
20. Sudah baik
21. Lebih meningkatkan lagi kualitas kinerja
22. Tingkatkan ke jenjang yang lebih tinggi
23. Beri kemudahan dalam beracara
24. Lebih banyak senyum
25. Sudah bagus
26. Pertahankan pelayanan yang sudah bagus ini
27. Terima kasih atas pelayanannya sangat memuaskan
28. Terima kasih sangat terbantu
29. Terima kasih informasinya
30. Sudah bagus pertahankan

31. Terima kasih atas pelayanannya
32. Memuaskan
33. Pelayanan sudah cukup baik
34. Terima Kasih sudah dilayani dengan baik
35. Pelayanan sangat memuaskan
36. Cukup baik
37. Pelayanan sudah cukup memuaskan
38. Terima kasih sangat membantu
39. Terima kasih pelayanannya sangat memuaskan
40. Pertahankan pelayanan yang sudah bagus ini
41. Sudah bagus
42. Tingkatkan ke jenjang yang lebih baik lagi
43. Informasi di web agar update
44. Permudah syarat-syarat pinjam pakai barang bukti
45. Kenapa keluarga tidak boleh menjenguk terdakwa dipengadilan dan disuruh ke LP saja, padahal LP jauh sekali
46. Bisakah mencheck denda tilang diweb saja, tanpa harus ke pengadilan
47. Kurang sosialisasi tentang syarat bila ingin mengganti nama
48. Sediakan akses untuk ke kamar kecil yang mudah untuk orang luar tanpa melewati pemeriksaan petugas, bagaimana jika kebetul tapi mau masuk diperiksa-periksa dulu
49. Pengadilan ini kalau mati/listrik gelap pengap coba sediakan genset
50. Tidak ada mesin penjual minuman dingin perlu dipikirkan dulu
51. Tolong jangan siang-siang baru mulai sidang
52. Petugas sepertinya kelelahan, harus nya di atur shif/pergantiannya
53. Petugas jangan terlalu banyak ngobrol-ngobrol dan bergosip saat jam kerja dan melakukan pelayanan
54. Tolong jangan dibiarkan kami menunggu lama karena datang pagi-pagi untuk sidang
55. Jaga kebersihan kantor
56. Tingkatkan pelayanan dan berikan nomor urut saat dipanggil
57. Sediakan ruang menyusui di tempat pelayanan misalkan ada sesuatu yang penting
58. Sediakan WC untuk pengunjung
59. Menyediakan fasilitas minuman dan permen di ruang tunggu
60. Selalu ditingkatkan pelayanannya
61. Berikan password Wi-Fi di dinding ruang tunggu

62. Menambah fasilitas Wi-Fi untuk pengunjung
63. Air galon untuk tamu sidang sering kosong
64. Mudah-mudahan kedepannya lebih baik lagi dan Pengadilan Negeri Martapura lebih baik serta kantin diperbaiki dan buka gembok pada pagar belakang
65. Cukup pelayanannya
66. Ikuti perkembangan IT
67. Ternyata pengadilan sekarang hanya memutus denda tilang, mengambil barang bukti nya sekarang di Kejaksaan
68. Percepat mengeluarkan penetapan-penetapan
69. Lebih pagi dimulai sidangnya, kelamaan menunggu
70. Harusnya disosialisasikan aplikasi panjar perhitungan biaya yang dimiliki pengadilan
71. Agar lebih efisien dalam waktu
72. Disediakan kontak petugas pengadilan untuk menanyakan penetapan yang sudah selesai
73. Panggilan antrian di loby kadang dipanggil pakai suara kadang dipanggil langsung petugas, tidak seragam, tolong dibenahi sistem panggilan antrian suaranya.
74. Saat memberi pelayanan petugas harus bisa menyakinkan akan bisa mewujudkan keinginan masyarakat
75. Kantin di perbaiki
76. Ruang tunggu didepan PTSP Lumayan kecil Wifi di lobby hanya untuk petugas harus nya juga disediakan untuk masyarakat yang melakukan kepengurusan di PN MTP
77. Sediakan pas wifi di dinding buat orang yang datang agar tidak bosan dan sedia kan meja minuman perbayar (coffe dll) / lemari es (lumayan penghasilan pengadilan)
78. Mohon agar menegur para pegawai yang tau suruh peserta magang tapi dia sendiri hanya santai dan main hp
79. Disediakan makan siang bagi yang magang maupun pegawai ditambahkan fasilitas untuk anak magang
80. Pengurangan Tingkat kedinginan ruangan dan petunjuk parkir tidak jelas
81. Toilet diperbaiki ditambah pewangi ruangan dan kantin diperbaiki
82. Agar lebih dan ditingkatkan lagi
83. Lebih ditingkatkan lagi
84. Perlu toilet diruang PTSP, Karena tidak semua pengunjung bisa masuk

## 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 91,03 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 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 BAIK.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori SANGAT BAIK.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori 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 lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, kemudian disusul Kualitas Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana, Prosedur, Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana, Hasil Pelayanan, Persyaratan, dan yang terakhir Waktu Pelayanan.

#### B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Martapura, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada Waktu

Pelayanan, Persyaratan dan Hasil 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;
- Kemudahan/Akses ke toilet bagi tamu pengunjung yg duduk menunggu di ruang loby;
- 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;
- 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 sd SOP:1271/DJU/OT.01.3/12/2018 guna mempersingkat waktu tunggu pencari keadilan dan memberikan Hasil Pelayanan yang maksimal;

- 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	4	4	3	2	4	3	4	4	4	
2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
6	4	3	3	3	3	3	2	3	4	
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	4	4	2	4	
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
12	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
22	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
23	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
27	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
28	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
29	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
30	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
33	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
36	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	4	3	4	3	4	3	4	4	

39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

88	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
Jumlah	346	374	340	372	346	380	349	381	389	
NRR per RL	3,46	3,74	3,40	3,72	3,46	3,80	3,49	3,81	3,89	32,77
NRR Tertimbang	0,38	0,42	0,38	0,41	0,38	0,42	0,39	0,42	0,43	3,64
<b>0,38</b>										<b>91,03</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 Komisioner yang terisi
- NRR Tertimbang** : NRR per Ruang Lingkup x (1/9)

**IKM UNIT PELAYANAN : 91,03**  
**Kategori : Sangat Baik**

**Mutu Pelayanan :**

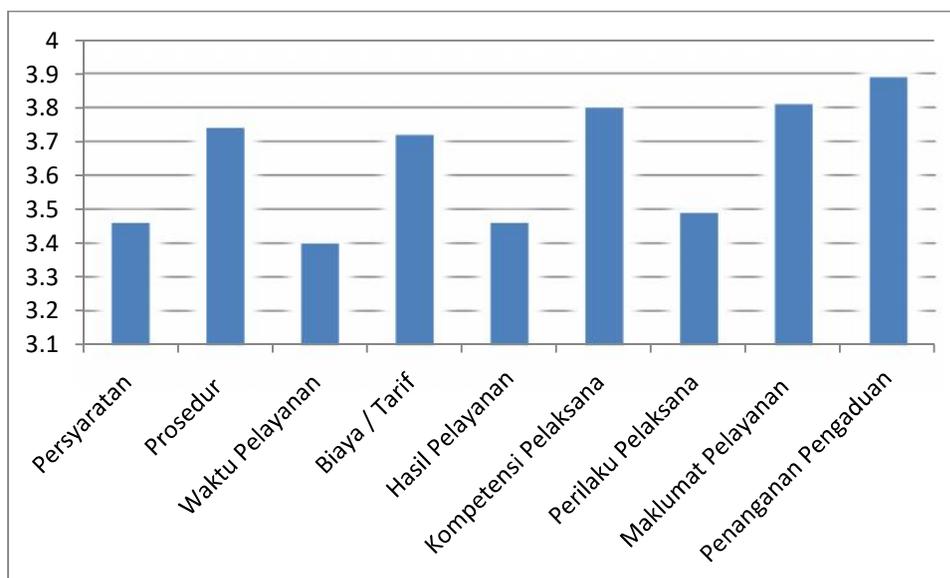
- A. (Sangat Baik)** : 88,31 – 100,00 : 3,54 – 4,00
- B. (Baik)** : 76,61 – 88,30 : 3,07 – 3,53
- C. (Kurang Baik)** : 65,00 – 76,60 : 2,60 – 3,06
- D. (Tidak Baik)** : 25,00 – 64,99 : 1,00 – 2,59

**Dalam Tabel**  
**Ringkasan Survei Kepuasan Masyarakat**

**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**91,03 Kategori Sangat Baik**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,46	Baik	8
2	Prosedur	3,74	Sangat Baik	4
3	Waktu Pelayanan	3,40	Baik	9
4	Biaya/ Tarif	3,72	Sangat Baik	5
5	hasil pelayanan	3,46	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,80	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,49	Baik	6
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,81	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,89	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 kuisisioner 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 kuisisioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Martapura, 2019

TTD

Tim Survei

LAMPIRAN III  
 PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI  
 BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI  
 KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

**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  WIRAUSAHA  
 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 <b>P *)</b></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 <b>P *)</b></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 .....