

Disahkan di Martapura  
Pada hari Rabu, 02 Januari 2019

**Top Management**

TTD

SUTİYONO, S.H.  
NIP. 19631224 198503 1 006

**Mengetahui,  
Manager Representative**

TTD

FIONA IRNAZWEN, S.H.  
NIP. 19770513 200704 2 001

**Ketua Tim Survei**

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 bias 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 kuisisioner.

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, Januari 2019.

Tim Survei

**DAFTAR ISI**

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DARTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<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
C. Pendidikan Terakhir .....	7
D. 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>21</b>
A. Kesimpulan .....	21
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

<b>No. Gambar</b>		<b>Halaman</b>
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 .....	13
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 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 Juli 2018 sampai dengan Desember 2018.

## **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 kuisisioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuisisioner 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	75	62,5
2	Perempuan	45	37,5
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		120	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 75 orang (62,5 %).

#### B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3.

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekwensi	%
1	SD	4	3,33
2	SMP	8	6,66
3	SLTA	49	40,83
4	S-1	52	43,33
5	S-2	6	5
6	S-3	0	0
Jumlah		120	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S-1 sebanyak 52 orang (43,33 %).

### C. Pekerjaan Utama

Tabel 4.

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekwensi	%
1	PNS	16	13,33
2	TNI	0	0
3	POLRI	20	16,66
4	SWASTA	51	42,5
5	WIRUSAHA	21	17,5
6	LAINNYA	13	10,83
Jumlah		120	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama lainnya dalam hal ini yaitu berprofesi sebagai SWASTA sebanyak 51 orang (42,5 %).

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

Kuisisioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 120 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 87,04 % berada pada kategori "BAIK" (pada interval 76,61 s/d 88,30). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Martapura yang telah ditetapkan sebesar 80%. 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	3,43	Baik	7
2	Prosedur	3,40	Baik	8
3	Waktu Pelayanan	3,40	Baik	9
4	Biaya/ Tarif	3,51	Baik	2
5	Hasil Pelayanan	3,43	Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,43	Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,48	Baik	3
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,44	Baik	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	Sangat Baik	1
jumlah		31,35		

**A. Persyaratan**

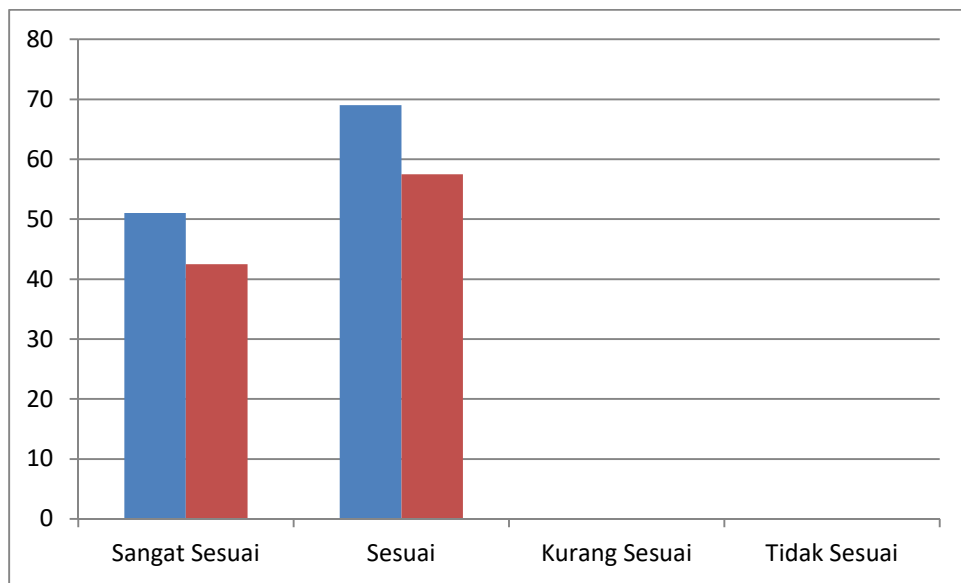
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,43 berada pada interval skor 3,07 s/d 3,53 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuisioner 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	51	42,5
2	Sesuai	3	69	57,5
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			120	100

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



Jawaban Responden

Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura  
Ruang Lingkup: Persyaratan

**B. Prosedur**

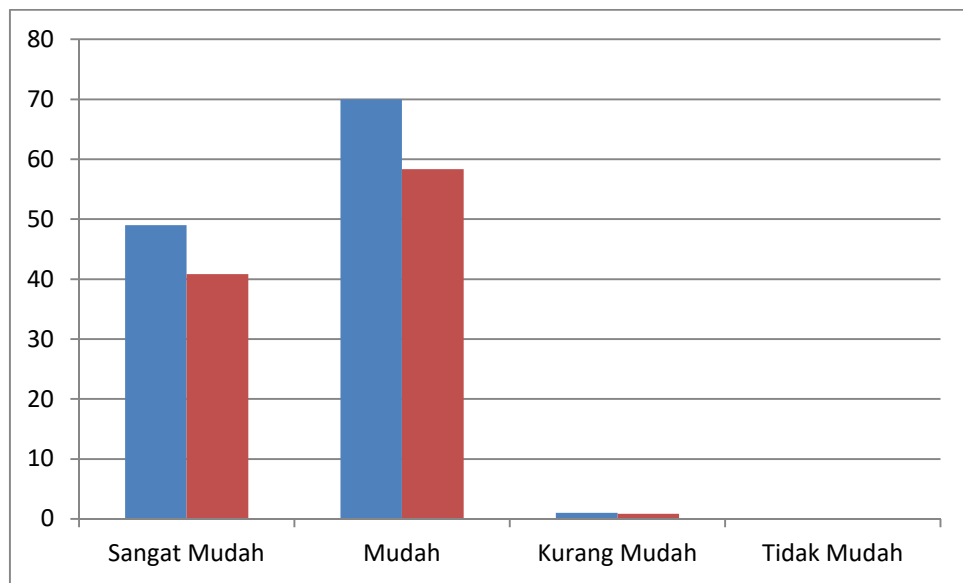
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,40 berada pada interval skor 3,07 s/d 3,53 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuisisioner 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	49	40,83
2	Mudah	3	70	58,33
3	Kurang Mudah	2	1	0,83
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			120	100

Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif 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.

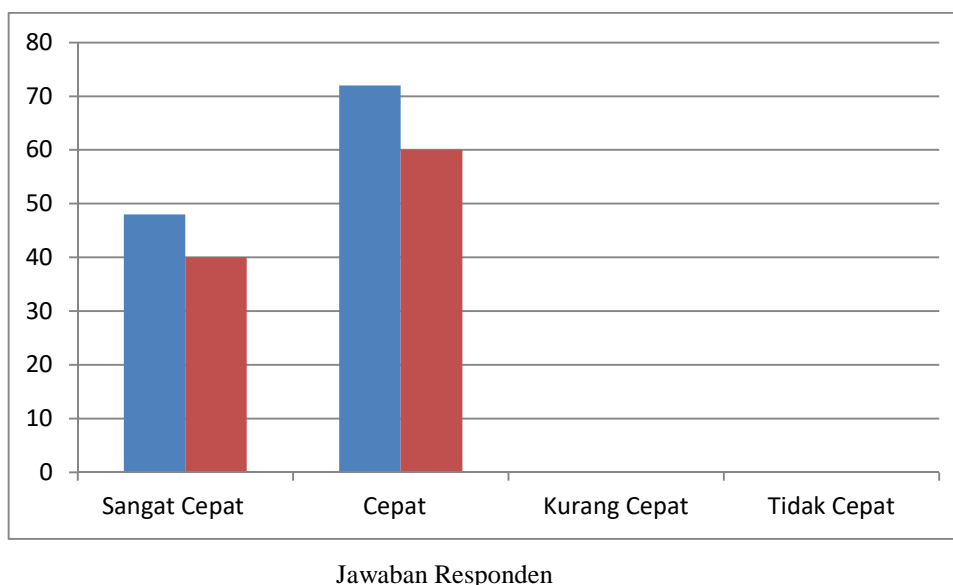
Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura  
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	48	40
2	Cepat	3	72	60
3	Kurang Cepat	2	0	0
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			120	100

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



Jawaban Responden

Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

**D. Biaya/ Tarif**

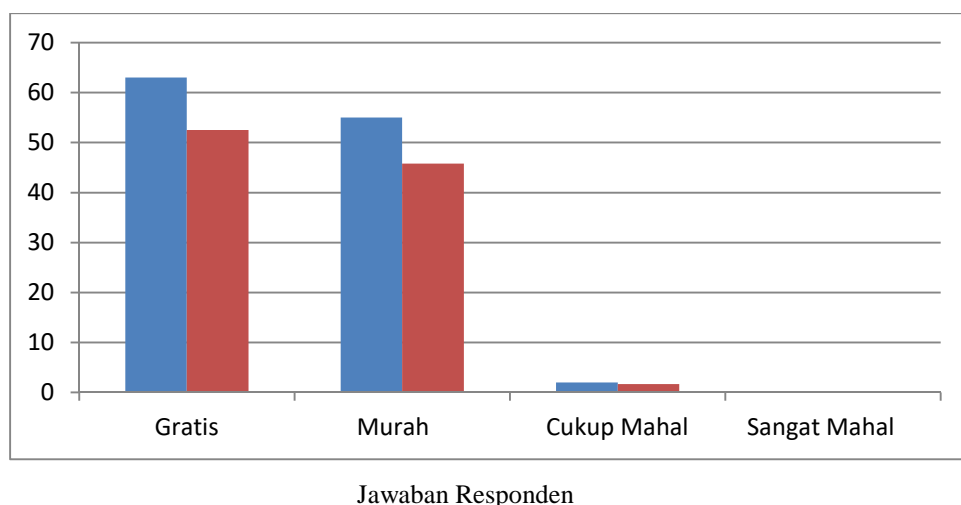
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,51 berada pada interval skor 3,07 s/d 3,53 kategori “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	63	52,5
2	Murah	3	55	45,83
3	Cukup Mahal	2	2	1,66
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			120	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

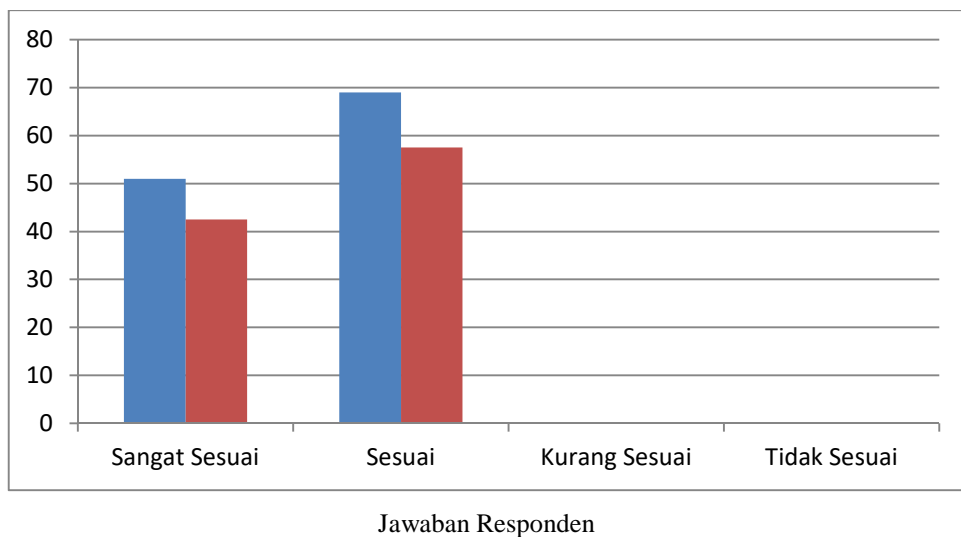
**E. Produk Spesifikasi Hasil Pelayanan**

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 3,43 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	51	42,5
2	Sesuai	3	69	57,5
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			120	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**

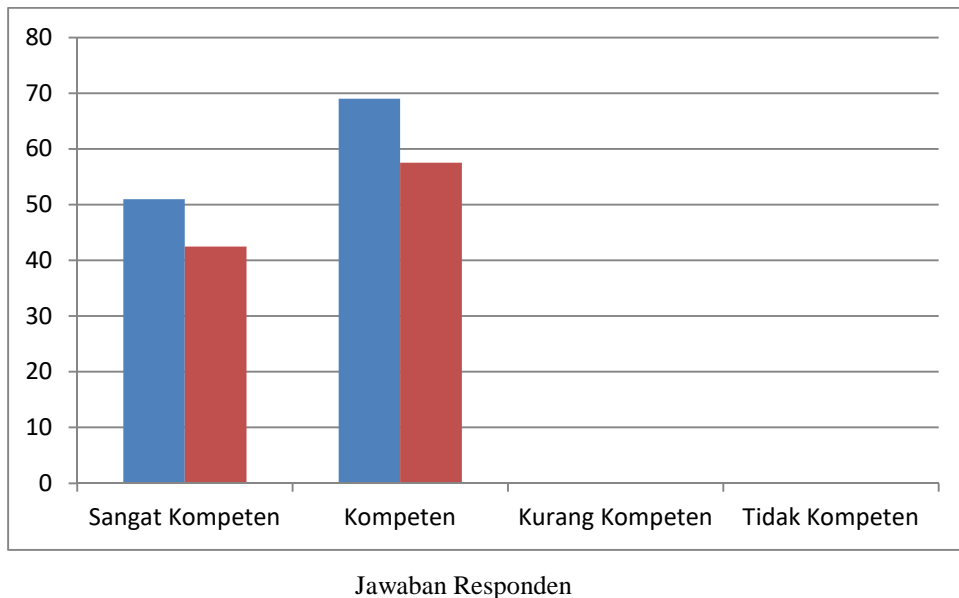
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,43 berada pada interval skor 3,07 s/d 3,53 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuisioner 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	51	42,5
2	Kompeten	3	69	57,5
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			120	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 3,48 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.

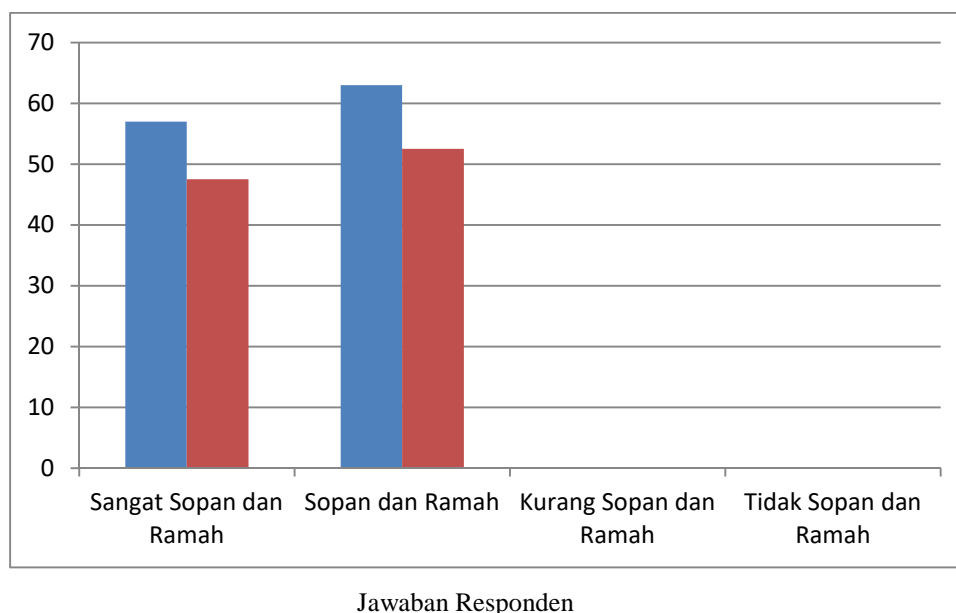
Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 12.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Martapura  
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			f	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	57	47,5
2	Sopan dan Ramah	3	63	52,5
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah			120	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 3,44 berada pada interval skor 3,07 s/d 3,53 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana pelayanan berada pada kategori baik.

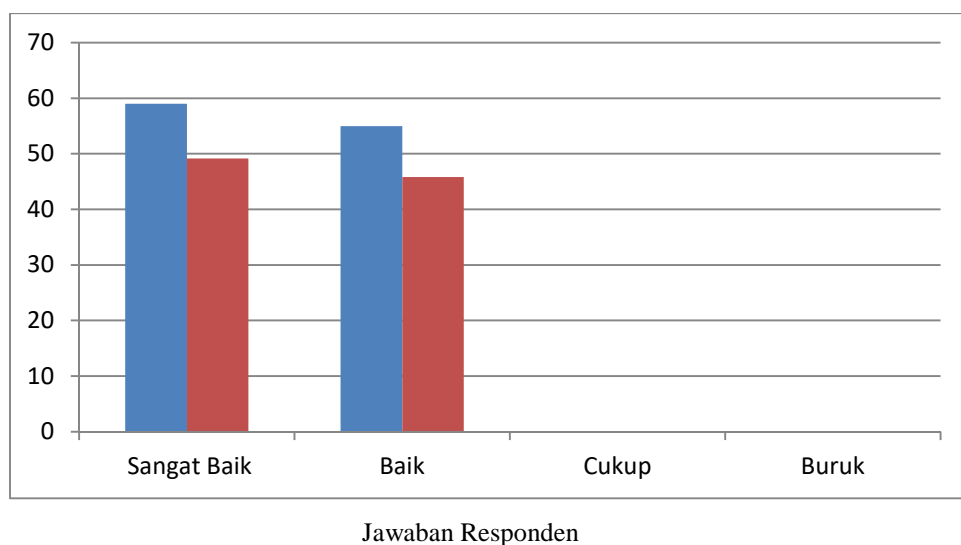
Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 13.

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

No	Jawaban	Skor	Frekwensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	59	49,16
2	Baik	3	55	45,83
3	Cukup	2	0	0
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			120	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 3,83 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.

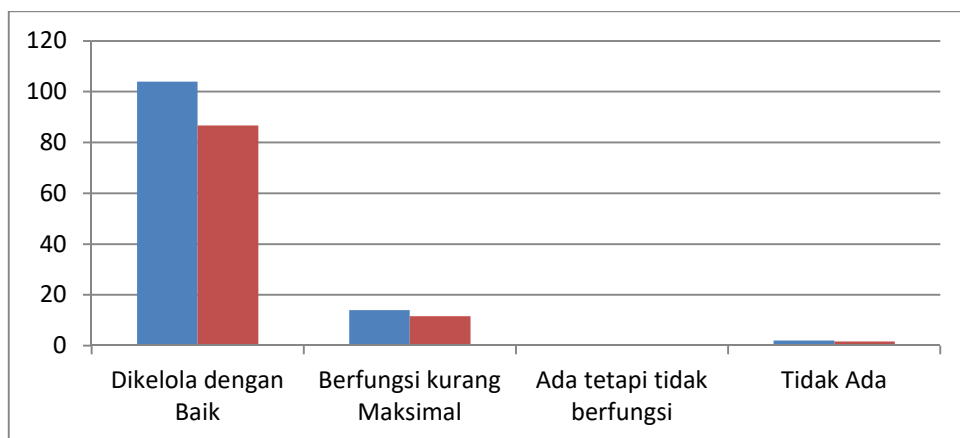
Adapun hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini :

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	104	86,66
2	Berfungsi kurang Maksimal	3	14	11,66
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
4	Tidak Ada	1	2	1,66
Jumlah			120	100

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



Jawaban Responden

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. Sudah cukup baik dan kompeten;
2. Pelayanannya cepat dan murah senyum;
3. Kebersihan dan pelayanannya ditingkatkan lagi;
4. Layar monitor agar dapat ditampilkan hiburan-hiburan acara supaya tidak bosan menunggu di ruang loby;
5. AC nya terlalu dingin;
6. Tingkat pelayanan yang cepat dan ramah;
7. Pelayanan cepat, agar ditingkatkan lebih lagi;
8. Saya senang dengan pelayanan yang telah diberikan pengadilan;
9. Pertahankan pelayanan yang sudah baik;
10. Semoga kedepannya semakin bagus;
11. Diharapkan sidang sesuai jadwal;
12. Pelayanan sudah oke, sesuai dengan prosedur;
13. Petugas dalam pelayanan, saya harap cepat mengeluarkan hasil sidang, & penetapan;
14. Saran saran perbaikan pelayannya di tingkatkan dengan lebih baik, melayani dengan hati, kalau bisa cepat tepat waktu dan mengerti keadaan kami;
15. Agar sidang tidak menunggu lama;
16. Agar hotline / telpon bisa berjalan aktif sehingga penyidik dapat bertanya via phone;
17. Tingkatkan lagi pelayanannya;
18. Kenyamanan ruang tunggu ditingkatkan lagi;
19. Sudah bagus. Tingkatkan;
20. Saya senang, pelayanannya memuaskan;
21. Tingkatkan lagi kenyamanan dan kebersihan;
22. Pelayanan harus ditingkatkan lagi;
23. Kebersihan harus ditingkatkan lagi;
24. Terus tingkatkan pelayanannya;
25. Lengkapi sarana dan prasarananya;



26. Setiap jam istirahat kalau bisa dalam pelayanan bergantian agar pelayanan tidak kosong;
27. Cepat dan humoris;
28. Pelayanannya sangat ramah;
29. Baik;
30. Perlu ditingkatkan lagi;
31. AC nya terlalu dingin;
32. Sejauh ini PN martapura dalam pelayanannya saya nilai sudah maksimal;
33. Pada dasarnya pelayanan sudah baik dan petugas sopan dan ramah, pertahankan;
34. Baik, ditingkatkan;
35. Pertahankan sikap sopan dan ramah ya;
36. Pelayanan sudah baik, agar dipertahankan;
37. Sudah baik;
38. Pertahankan yang sudah baik, kalau perlu ditingkatkan supaya lebih baik lagi;
39. Visi misi ditingkatkan lagi;
40. Tidak ada;
41. Memuaskan;
42. Pelayanan dipengadilan negeri martapura sangat bagus dan ramah untuk saran tidak ada, karena kualitas pelayanan memuaskan;
43. Kemudahan akses ke toilet tamu;
44. Saya suka;
45. Pertahankan pelayanan yang sudah bagus;
46. Sudah sangat baik;
47. Pada dasarnya pelayanan sudah baik, semoga kedepannya lebih baik lagi;
48. Pelayanannya sudah bagus, saya suka;
49. Agar dipertahankan, musik di loby jangan yang bikin ngantuk;
50. Ruang / meja pelayanan sebaiknya jauh dari ruang tunggu, dapat lebih ditingkatkan pelayanannya, yang berkepentingan dengan yang tidak berkepentingan dalam ruangan pelayanan agar lebih diperketat;
51. Sudah lebih baik;
52. Antrian sidang agar lebih dipercepat;
53. Keamanan parkir ditingkatkan;
54. Petugas lebih ramah lagi;
55. Sudah baik;
56. Disediakan air mineral gelas;

57. Maksimalkan lagi pelayanannya;
58. Lebih ramah lagi dalam pelayanannya;
59. Pengharum ruangnya selalu di up-date;
60. Agar ada nomer kontak khusus untuk menanyakan sudah selesai atau belumnya penetapan PN;
61. Sudah sesuai dan bagus;
62. Parkiran lebih di perhatikan;
63. Lebih ditingkatkan lagi;
64. Sebaiknya parkir untuk pengunjung tidak usah bayar;
65. Jangan lupa senyum;
66. Agar tidak menunggu lama saat antrian sidang;
67. Parkir sepeda motor lebih dijaga keamanannya;
68. Lebih baik lagi;
69. Panjar biaya sebaiknya lebih murah lagi / digratiskan;
70. Lebih dimaksimalkan lagi;
71. Agar diijinkan keluarga ingin bertemu terdakwa sebelum sidang;
72. Seandainya ada kantin / toko dengan fasilitas fotocopy di area kantor sehingga orang berurusan tidak perlu jauh-jauh mencari tempat fotocopyan;
73. Sudah cukup baik, agar semakin ditingkatkan lagi;
74. Agar informasi denda tilang dapat langsung dilihat di website hari itu juga;
75. Layar Tipi kalau bisa juga menayangkan siaran-siaran / hiburan;
76. Jangan dibiarkan menunggu lama orang-orang yang ingin berurusan;
77. Terima kasih;
78. Sudah bagus, tingkatkan lagi dalam pelayanannya;
79. Bagaimana cara koordinasi antara penjara, kejaksaan, dan pengadilan supaya kami tidak dipingpong kesana kemari bila mau mengurus PB;
80. Pertahankan kualitas pelayanannya;

## 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 87,04 dan berada pada kategori 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 BAIK.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori BAIK.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori BAIK.
5. Hasil Pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori BAIK.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori BAIK .
7. PerilakuPelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Martapura pada kategori 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 Biaya/Tarif pelayanan, Perilaku Pelaksana,Kualitas Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana, Hasil Pelayanan, Persyaratan, Prosedur, dan yang terakhir Waktu Pelayanan.

#### B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Martapura, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada Persyaratan, Prosedur, 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 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;
- 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 petugas dapat menjelaskan bahwa panjar biaya perkara sudah sesuai dengan SK KPN Mtp dan SK bersama dengan Pengadilan Agama Martapura tentang panjar biaya perkara.
- Agar memberi masukan kepada KPN apakah SK panjar biaya tersebut perlu di revisi.
- Petugas tetap menjaga keramahan dan kesopanan;

4. Untuk Bagian Hukum :

- Pertahankan layanan pengaduan, saran dan masukan;
- 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;
- 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	3	3	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25	4	3	3	3	3	3	3	2	3	
26	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
31	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
32	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
36	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
46	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
47	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
51	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
52	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
53	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
59	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
60	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
64	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
65	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
67	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
68	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
69	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
70	4	4	3	3	3	3	4	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	3	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
78	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
79	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
80	3	2	3	4	3	3	3	2	4	
81	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
82	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
87	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	4	3	3	4	4	4	

90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
91	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
96	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
99	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
101	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
103	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
108	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
109	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
110	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
111	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
112	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
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	
Jumlah	411	408	408	421	411	411	417	413	460	
NRR per RL	3,43	3,40	3,40	3,51	3,43	3,43	3,48	3,44	3,83	31,33
NRR Tertimbang	0,38	0,38	0,38	0,39	0,38	0,38	0,39	0,38	0,43	3,48
<b>0,38</b>										<b>87,04</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 : 87,04**  
**Kategori : Baik**

**Mutu Pelayanan :**

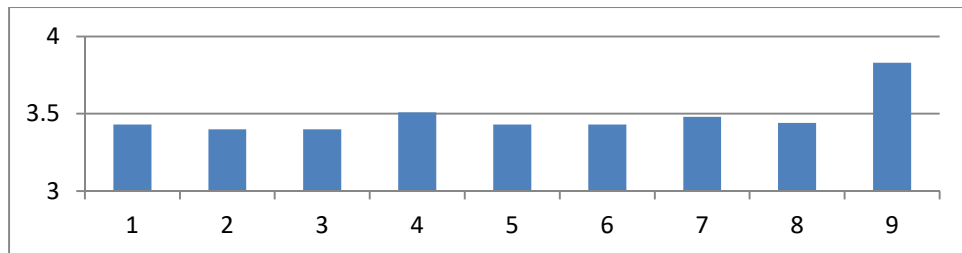
- A. (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00 : 3,54 – 4,00**
- B. (Baik) : 76,61 – 88,30 : 3,07 – 3,53**
- C. (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60 : 2,60 – 3,06**
- D. (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99 : 1,00 – 2,59**

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

**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**87,04 Kategori Baik**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,43	Baik	7
2	Prosedur	3,40	Baik	8
3	Waktu Pelayanan	3,40	Baik	9
4	Biaya/ Tarif	3,51	Baik	2
5	hasil pelayanan	3,43	Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,43	Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,48	Baik	3
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,44	Baik	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	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, November 2018

Tim Survei

