

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI BATURAJA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014 *jo.* Nomor 14 Tahun 2017
Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



PENGADILAN NEGERI BATURAJA

2018

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan semangat Reformasi Birokrasi, Pengadilan Negeri Baturaja sebagai bagian dari Perwujudan cita-cita luhur Pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut, diperlukan adanya Survei Kepuasan Masyarakat dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal, menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Baturaja mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, serta penyusunan laporan ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja, yang diambil dengan kuesioner. Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan 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 Baturaja dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Baturaja .

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Penyusun Survei

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
A. Persyaratan	7
B. Prosedur	8
C. Waktu Pelayanan	8
D. Biaya Tarif.....	8
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	9
F. Kompetensi Pelaksana.....	9
G. Perilaku Pelaksana	10
H. Sarana dan Prasarana	10
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	11
J. Keseluruhan	11
BAB IV PENUTUP	14
A. Kesimpulan.....	14
B. Rekomendasi	14
C. Rujukan.....	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1	6
Tabel 2	7
Tabel 3	8
Tabel 4	8
Tabel 5	9
Tabel 6	9
Tabel 7	10
Tabel 8	10
Tabel 9	11
Tabel 10	11
Tabel 11	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam setiap kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik tentunya akan terus terbentur dengan kekurangan dan tuntutan perbaikan dari segala sektor. Sehingga sebagai bentuk dari komitmen yang tinggi untuk terus menjaga mutu pengadilan, diperlukan adanya survei kepuasan masyarakat terhadap aspek aspek pelayanan publik yang dilakukan oleh badan peradilan, dalam hal ini Pengadilan Negeri Baturaja.

Survei kepuasan masyarakat juga dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelaksanaan program Akreditasi Peradilan dalam meningkatkan performa pelayanan pengadilan terhadap masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Untuk menjamin terpenuhinya komitmen pelayanan prima, maka survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara teratur dalam tenggang waktu tertentu agar menghasilkan pelayanan yang maksimal. Hasil survey kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan dalam pelaksanaan rapat untuk mengidentifikasi, menganalisis, menindaklanjuti dan juga melakukan perbaikan atas kinerja khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Setiap program kerja tentunya harus memiliki tujuan dan sasaran yang terukur. Untuk itulah sejak awalnya survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pengadilan Negeri Baturaja telah menetapkan tujuan dan sasaran pelaksanaan survey kepuasan masyarakat. Tujuan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan hukum yang prima dan berkeadilan kepada pencari keadilan,
2. meningkatkan dan mengukur tingkat keberhasilan pelaksanaan program Akreditasi Peradilan dalam meningkatkan performa pelayanan pengadilan terhadap masyarakat.

Sedangkan, sasaran-sasaran program Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Baturaja adalah sebagai berikut:

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Baturaja didasarkan pada Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja dilaksanakan pada bulan Januari-Juni 2018.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Baturaja, antara lain:

1. Menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik.
2. Membuat instrumen berupa angket/kuesioner berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data
7. Mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. 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 Baturaja, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dan Mahasiswa. 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 berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Unsur Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap 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 pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian / Kecepatan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana / Petugas

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana / Petugas

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Baturaja menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun pemberian skor menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya

mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL KEPUASAN SURVEI MASYARAKAT

Pengukuran dilakukan untuk mengetahui apakah hasil kinerja yang telah dilakukan mendapatkan tempat di hati masyarakat yang secara otomatis meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik Pengadilan Negeri Baturaja. Mekanisme pengukuran dalam hal ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 jo. Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam pedoman tersebut disyaratkan 9 (Sembilan) unsur penilaian terhadap kepuasan masyarakat. Dari 9 (Sembilan) unsur tersebut, dijadikan dalam 1 (satu) kuisisioner dan dibagikan kepada 30 (tiga puluh) responden yang terdiri dari 5 (lima) orang dari Kepolisian, 5 (lima) orang dari Kejaksaan, 5 (lima) orang dari Pengacara, 5 (lima) orang dari Mahasiswa/Pelajar dan 10 (Sepuluh) orang dari masyarakat yang menjadi pengunjung sidang atau Umum.

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Table 2.

Unsur SKM: Persyaratan

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		F	%
Tidak sesuai	1	-	-
Kurang sesuai	2	-	-
Sesuai	3	18	60
Sangat sesuai	4	12	40

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini:

Table 3
Unsur SKM: Prosedur.

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		F	%
Tidak Mudah	1	-	-
Kurang Mudah	2	-	-
Mudah	3	22	73,3
Sangat Mudah	4	8	26,7

C. Waktu Pelayanan / Kecepatan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4:
Unsur SKM: Waktu Pelayanan

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		F	%
Tidak Cepat	1	-	-
Kurang Cepat	2	6	20
Cepat	3	16	53,3
Sangat Cepat	4	8	26,7

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.

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

Table 5.

Unsur SKM: Biaya Tarif

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		F	%
Sangat Mahal	1	-	-
Cukup Mahal	2	-	-
Murah	3	16	53,3
Gratis	4	14	46,7

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 6.

Unsur SKM: Spesifikasi Jenis Pelayanan

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		F	%
Tidak sesuai	1	-	-
Kurang sesuai	2	-	-
Sesuai	3	18	60
Sangat sesuai	4	12	40

F. Kompetensi Pelaksana / Petugas

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Adapun hasil

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

Tabel 7
Unsur SKM: Kompetensi Pelaksana

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		F	%
Tidak Kompeten	1	-	-
Kurang Kompeten	2	-	-
Kompeten	3	16	53,3
Sangat Kompeten	4	14	46,7

G. Perilaku Pelaksana / Petugas

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 8
Unsur SKM: Perilaku Pelaksana

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		F	%
Tidak sopan	1	-	-
Kurang sopan	2	-	-
Sopan	3	15	50
Sangat sopan	4	15	50

H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah merupakan organ atau alat yang dipergunakan dan disediakan oleh Pengadilan kepada pengguna layanan pengadilan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 9

Unsur SKM: Sarana dan Prasarana

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		F	%
Buruk	1	-	-
Cukup	2	2	6,7
Baik	3	18	60
Sangat Baik	4	10	33,3

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan mengenai penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10.

Unsur SKM: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		F	%
Tidak ada	1	-	-
Ada tetapi tidak berfungsi	2	-	-
Berfungsing tapi kurang maksimal	3	20	66,7
Dikelola dengan baik	4	10	33,3

J. Keseluruhan

Dari seluruh unsur tersebut nantinya akan dimuarakan menjadi satu penilaian dan penghitungan indeks kepuasan masyarakat. Hasil dari serangkaian nilai tersebut akan dengan sangat jelas menggambarkan posisi pelayanan dari Pengadilan Negeri Baturaja. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 11
Pengolahan Data Hasil Survei

RESPONDEN	RUANG LINGKUP PELAYANAN									KET
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
10	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
11	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
12	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
15	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
16	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
17	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
18	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
19	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
20	3	3	2	4	4	3	4	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
26	3	3	2	3	3	4	4	3	3	
27	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
30	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
JUMLAH	102	98	92	104	102	104	105	99	100	
NRR Per RL	3,4	3,26	3,06	3,46	3,20	3,46	3,5	3,30	3,33	
NRR Tertimbang	0,377	0,362	0,340	0,384	0,355	0,384	0,388	0,366	0,370	3,326
IKM	3,326 x 25 = 83,15									

Keterangan:

- Kolom 1 : Persyaratan
- Kolom 2 : Prosedur
- Kolom 3 : Waktu Penyelesaian atau Kecepatan
- Kolom 4 : Biaya
- Kolom 5 : Produk Pelayanan
- Kolom 6 : Kompetensi Pelaksana / Petugas
- Kolom 7 : Perilaku Pelaksana / Petugas
- Kolom 8 : Sarana dan Prasarana
- Kolom 9 : Penanganan dan Pengaduan Pengguna Layanan
- RL : Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- NRR Per RL : Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan total responden
- NRR tertimbang : $NRR \text{ per ruang lingkup} \times \frac{1}{9}$
- IKM : Total NRR tertimbang x 25

IKM PENGADILAN NEGERI BATURAJA

NILAI: 83,15

Mutu Pelayanan

- D (Tidak Baik) : 1,00 – 2,5996 : 25,00 – 64,99
- C (Kurang Baik) : 2,60 – 3,064 : 65,00 – 76,60
- **B (Baik) : 3,0644 – 3,532 : 76,61 – 88,30**
- A Sangat Baik : 3,5324 – 4,00 : 88,31 – 100,00

KESIMPULAN HASIL DATA

**MUTU PELAYANAN PENGADILAN NEGERI BATURAJA
MASUK KATEGORI **B (BAIK)**, DENGAN **NILAI 83,15****

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Baturaja sebesar **83,15** dan berada pada kategori Baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja berada pada kategori Baik
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja berada pada kategori Baik
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja pada kategori Baik
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja pada kategori Baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja pada kategori Baik
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja pada kategori Baik
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja pada kategori Baik
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Baturaja pada kategori Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Baturaja Baik

B. REKOMENDASI

Secara penilaian, Pengadilan Negeri Baturaja memang sudah dapat dikatakan Sangat Baik, namun pada era seperti ini tentu saja tidak cukup. Tingginya tuntutan masyarakat, seharusnya sudah cukup untuk menjadikan semangat pada setiap diri warga pengadilan untuk membawa kebaikan dalam 9 (aspek) pelayanan yang menjadi Unsur SKM dalam Laporan ini atau setidaknya menjaga apa yang telah

dicapai. Dengan demikian, bukan tidak mungkin akan terus menjaga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh badan peradilan, dalam hal ini Pengadilan Negeri Baturaja.

C. RUJUKAN

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

LAMPIRAN



PENGADILAN NEGERI BATURAJA

Jl. HS. SIMANJUNTAK NO. 0792 TELP. (0735) 320016 FAX. (0735) 320016

Website : www.pn-baturaja.go.id Email : kepaniteraan@pn-baturaja.go.id

BATURAJA

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN NEGERI BATURAJA

Tanggal :

Jenis Kelamin : L / P

Pendidikan : SD / SMP / SMA / S1 / S2 / S3

Pekerjaan : PNS / TNI / POLRI / SWASTA / WIRAUUSAHA / PELAJAR

LAINNYA (SEBUTKAN)

Jenis Layanan: PENGADILAN

Cara penilaian: 1 = Tidak Baik, 2 = Kurang Baik, 3 = Baik, 4 = Sangat Baik

PENDAPAT RESPONDEN

Persyaratan	Nilai
	1
	2
	3
Prosedur	4
	Nilai
	1
	2
Kecepatan	3
	4
	Nilai
	1
Biaya	2
	3
	4
	Nilai
Produk pelayanan	1
	2
	3
	4
Kompetensi petugas	Nilai
	1
	2
	3
Perilaku petugas	4
	Nilai
	1
	2
Sarana dan prasarana	3
	4
	Nilai
	1
Penanganan dan pengaduan pengguna layanan	2
	3
	4
	p

Produk pelayanan	Nilai
	1
	2
	3
Kompetensi petugas	4
	Nilai
	1
	2
Perilaku petugas	3
	4
	Nilai
	1
Sarana dan prasarana	2
	3
	4
	Nilai
Penanganan dan pengaduan pengguna layanan	1
	2
	3
	4

Penanganan dan pengaduan pengguna layanan	p
	1
	2
	3
, , , ,	4

(Nama Jelas)

