

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SAUMLAKI KELAS II**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014**



**JUNI 2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SAUMLAKI KELAS II

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014**

Disahkan di Saumlaki  
Pada Hari Rabu, 19 Juni 2017

Sekretaris Tim Survei,

Ketua Tim Survei,

Ttd

Ttd

ALEX SANJAYA, SH.  
NIP. 198705302012121001

DARIUS BEMBUAIN.  
NIP.196412171984031001

Manager Representative

Ttd

GOLOM SILITONGA, S.H.,M.H.  
NIP. 197507062001121002

## 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. Dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II mengadakan survei berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Saumlaki, 19 Juni 2017

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

*Halaman*

HALAMAN JUDUL .....	I
LEMBAR PENGESAHAN .....	II
KATA PENGANTAR .....	III
DAFTAR ISI .....	IV
DARTAR TABEL .....	VI
DAFTAR GAMBAR .....	VII
<b>BAB I . PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan .....	3
<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>7</b>
A. Umur .....	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir .....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b>	<b>9</b>
A. Persyaratan .....	10
B. Prosedur .....	11
C. Waktu Pelayanan.....	12
D. Biaya/Tarif .....	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	14
F. Kompetensi Pelaksana.....	15

G. Perilaku Pelaksana.....	16
H. Maklumat Pelayanan.....	17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	18
J. Hasil Survei kualitatif .....	19
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>26</b>
A. Kesimpulan.....	26
B. Rekomendasi .....	27
 RUJUKAN .....	 28
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	29

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan.....	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	8
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II .....	9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Persyaratan.....	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur .....	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan .....	17
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	18

## DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Persyaratan .....	10
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur .....	11
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan .....	12
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	13
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan ..	14
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	15
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	16
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan .....	17
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Saumlaki Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	18