



LAPORAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

AGUSTUS 2019

KATA PENGANTAR

Assamuaalaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusun Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sarolangun dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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 Sarolangun mengadakan survey ini.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan yang bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survey ini menanyakan pendapat Masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dengan menggunakan kuesioner.

Pelaksanaan dan laporan survei ini masih jauh dari sempurna dan perlu perbaikan-perbaikan 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 Sarolangun dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Sarolangun, Agustus 2019

Tim Survey



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Disahkan di Sarolangun

AGUSTUS 2019

Top Manager

PHILLIP MARK SOENTPIET, SH.-
NIP. 19741114 200012 1 002

Quality Management Representative

Ketua Tim Survey,

NUNUNG KRISTİYANI, SH., MH.-
NIP. 19770208 200112 2 004

DEDET SYAHGITRA, SH.-
NIP. 19831206 200912 1 004

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB. I PEDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja	2
D. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB. II METODOLOGI SURVEY	
A. Metode Survey	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat	4
D. Teknik Analisa Data	5
BAB. III PROFIL RESPONDEN	
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan	7
C. Pekerjaan	8
BAB. IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Ruang Lingkup Persyaratan	9
B. Ruang Lingkup Prosedur	9
C. Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.....	10
D. Ruang Lingkup Biaya/Tarif	11
E. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12
F. Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana	12
G. Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana	13
H. Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	14
I. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	15
BAB. V NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	17
BAB. VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	18
B. Saran	18
C. Rekomendasi Dari Responden	19
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1. Jadwal pelaksanaan survey	2
2. Kategori Mutu Pelayanan	6
3. Responden Menurut Karakteristik Umur.....	7
4. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
5. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan	7
6. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan	8
7. Survey Ruang Lingkup Persyaratan	9
8. Survey Ruang Lingkup Prosedur	10
9. Survey Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	10
10. Survey Ruang Lingkup Biaya/Tarif	11
11. Survey Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12
12. Survey Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	13
13. Survey Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana	13
14. Survey Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.....	14
15. Survey Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	15
16. Rata-rata skor dan Peringkat pada setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Di Pengadilan Negeri Sarolangun	16
17. Nilai Rata-Rata Perunsur, Nilai Rata-Rata Tertimbang, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
1. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Persyaratan.....	9
2. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prosedur	10
3. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian	11
4. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif	11
5. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Produk Spesifikasi jenis layanan	12
6. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana	13
7. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana	14
8. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana	14
9. Gambar Porsentase kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan	15

BAB. I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Pengadilan Negeri Sarolangun adalah sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, yang salah satu fungsinya adalah memeriksa dan mengadili, baik itu perkara Pidana maupun perkara Perdata bagi Masyarakat pencari keadilan.

Seiring dengan kemajuan Teknologi dan Masyarakat yang semakin berkembang. Tuntutan Masyarakat dalam hal pelayanan, Pengadilan Negeri Sarolangun yang merupakan salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan Masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dimana diketahui pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial yang 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, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan Pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan dalam masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan sehingga dapat dijadikan sebagai acuan atau barometer perbaikan terhadap pelayanan dan meningkatkan kinerja yang nantinya akan berdampak kepada semakin meningkatnya kepercayaan dalam masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah khususnya terhadap Pengadilan Negeri Sarolangun.

Mengingat jenis layanan publik yang sangat beragam dengan bermacam sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat yang akan dilakukan nantinya akan menggunakan metode dan teknik survei yang disesuaikan dengan sifat dan karakteristik tersebut. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sarolangun akan melaksanakan survei yang ketiga terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

B. Tujuan dan Sasaran.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Pengadilan Negeri Sarolangun ini bertujuan untuk :

- 1. Mengukur secara berkala Penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
- 2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
- 3. Sebagai bahan pertimbangan penetapan kebijakan-kebijakan yang perlu diambil untuk peningkatan dan perbaikan layanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
- 4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan dengan melibatkan Masyarakat sebagai pengguna pelayanan secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.

Adapun sasaran-sasaran dari Survey Kepuasan Masyarakat dalah sebagai

- 1. Mendorong partisipasi Msyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun.
- 3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sarolangun.
- 4. Mengukur kecendrungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan.

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik yang ada di Pengadilan Negeri Sarolangun direncanakan akan dilaksanakan dua kali dalam satu tahun atau persemester, yang hasilnya nanti akan digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja dan penentuan kebijakan-kebijakan terhadap pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat sebagai pengguna layanan untuk peningkatan pelayanan itu sendiri.

Adapun rencana waktu pelaksanaan survey dan tiap tahapan akan dibuat dan dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini :

Tabel 1. jadwal pelaksanaan survey.

NO	KEGIATAN	PELAKSANAAN
1.	Persiapan	Mei 2019.
2.	Pengumpulan Data	Juni s/d Juli Tahun 2019.
3.	Pengelolaan Data	Agustus 2019.
4.	Penyusunan dan Pelaporan	Agustus 2019.

D. Tahapan Pelaksanaan.

Tahapan Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sarolangun, antara lain sebagai berikut :

1. Tim survey menentukan metode survey, yaitu dengan metode pendekatan Kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survey membuat instrumen berupa kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survey mencetak dan mengandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survey.
4. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal yang telah ditentukan.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survey dan diserahkan kepada tim survey.
6. Tim survey memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survey mengkoding kuesioner, memasukan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif Kuantitatif. dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

BAB. II METODOLOGI SURVEI

A. Metode Survei.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sarolangun ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

Data utama dalam survey ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan nantinya akan dianalisis.

Populasi survei ini adalah semua masyarakat pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Sarolangun, yang diantaranya adalah Masyarakat pencari keadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Rutan, Advokad/Pengacara dan kelompok Masyarakat lainnya. Jumlah sampel pada survei ini ditentukan sebanyak 100 (seratus) orang yang diambil dengan teknik simple random sampling.

B. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik Pengumpulan data pada survei ini dengan menyebarkan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket pada survei ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayasaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuesioner atau Angket tersebut terdiri dari 9 (sembilan) indikator, dalam hal ini ruang lingkup, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat.

Ruang lingkup/indikator pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 teknik 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. 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.
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. Maklumat Pelayanan.
Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar 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 dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sarolangun ini di gunakan analisi statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun didalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus), dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Nilai	
		Interval	Interval Koversi (%)
4.	A (Sangat Baik)	3,26 – 4.00	81,26 – 100,00
3.	B (Baik)	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25
2.	C (Kurang Baik)	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50
1.	D (Tidak Baik)	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75

- Nilia Interval (Angka skor) diperoleh dengan cara nilai tertinggi dikurangkan dengan nilai terendah dibagi dengan jumlah jawaban ($4-1:4=0,75$).
- Nilai Interval Koversi diperoleh dengan cara :
 1. Untuk skor minimum dalam prosentase diperoleh dengan cara skor minimum dibagi skor maksimum dikalikan 100% ($1:4 \times 100\%=25\%$).
 2. Untuk skor maksimum dalam prosentase diperoleh dengan cara skor maksimum dibagi skor minimum dikalikan 100% ($4:1 \times 100\%=100\%$).
 3. Untuk interval dalam porsentase diperoleh dengan cara prosentase skor maksimum dikurangkan prosentase skor minimum ($100\%-25\%=75\%$).
 4. Untuk jenjang interval dalam prosentase diperoleh dengan cara interval dibagi jenjang ($75\%:4=18,75\%$).
- Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
- Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
- Nilai Rata-rata Tertimbang diperoleh dengan cara seluruh nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 1/9.
- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan Angka 25.

BAB. III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur.

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1.	< 20 - 30	32	32
2.	31 - 40	45	45
3.	41 - 50	18	18
4.	50 - 60	5	5
5.	60 >	0	0
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel Responden Menurut Karakteristik umur di atas mayoritas responden pada survey ini berumur antara 31 sampai dengan 40 tahun dengan persentase sebesar 45 % (empat puluh lima persen).

B. Jenis Kelamin.

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	71	71
2.	Perempuan	29	29
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik jenis kelamin diatas mayoritas responden pada survey ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 71 (tujuh puluh satu) orang dengan persentase sebesar 71% (tujuh puluh satu persen).

C. Pendidikan.

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SD	3	3
2.	SMP/ SLTP	10	10
3.	SMA/ SLTA	56	56
4.	Diploma	0	0
5.	Sarjana	29	29
6.	Pasca Sarjana	2	2
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan di atas mayoritas responden pada survey ini berpendidikan terakhir SMA/SLTA sebanyak 56 (lima puluh satu) orang atau 56 % (lima puluh satu persen).

D. Pekerjaan.

Tabel 6. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan.

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	Aparatur Sipil Negara	10	10
2.	TNI/ Polri	19	19
3.	Swasta	36	36
4.	Wirausaha	16	16
5.	Advokat	4	4
6.	Honorer	2	2
7.	Tani	2	2
8.	Ibu Rumah Tangga	7	7
9.	Pelajar	4	4
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan utama diatas mayoritas responden pada survei ini berpekerjaan sebagai swasta sebanyak 36 (tiga puluh enam) orang, dengan persentase 36 % (tiga puluh enam persen) ;

BAB. IV
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Ruang Lingkup Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis di peroleh rata-rata skor 3,18 berada pada interval 2,51 s/d 3,25, kategori “BAIK”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, ruang lingkup kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan berada pada kategori “BAIK”.

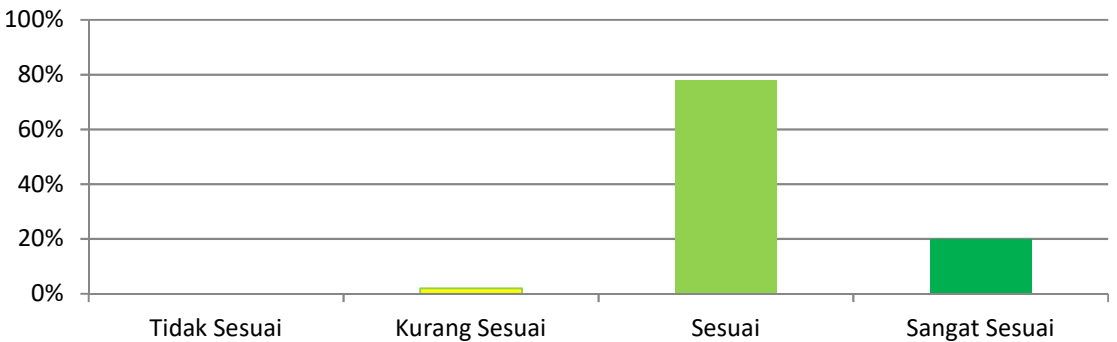
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup Persyaratan di sajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 7. Survey Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	2	2	0,04
3.	Sesuai	3	78	78	2,34
4.	Sangat Sesuai	4	20	20	0,80
Jumlah			100	100	3,18

*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 1.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup persyaratan

B. Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,34 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “BAIK”, dengan demikian kepuasan Masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori “BAIK”.

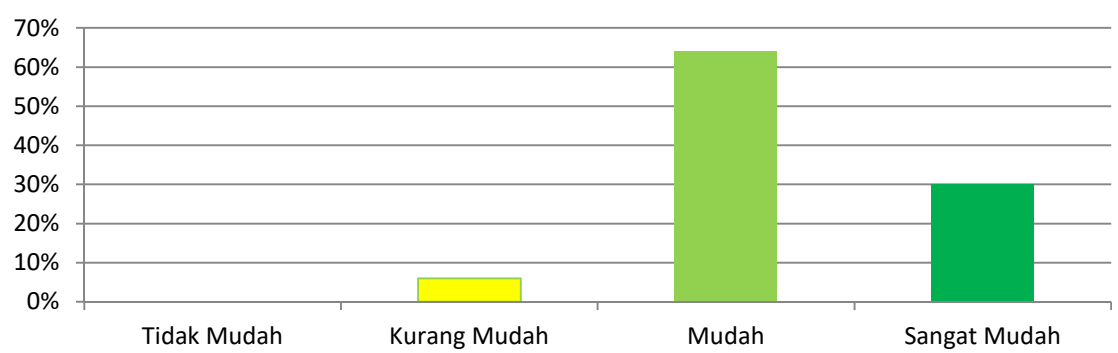
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, dalam Ruang Lingkup prosedur di sajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 8. Survey Ruang Lingkup Prosedur.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Mudah	1	0	0	0,00
2.	Kurang Mudah	2	6	6	0,12
3.	Mudah	3	64	64	1,92
4.	Sangat Mudah	4	30	30	1,20
Jumlah			100	100	3,24

*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 2.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prosedur.

C. Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis di peroleh rata-rata skor sebesar 3.12 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “BAIK”, dengan demikian masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup waktu pelayanan berada pada kategori” BAIK”.

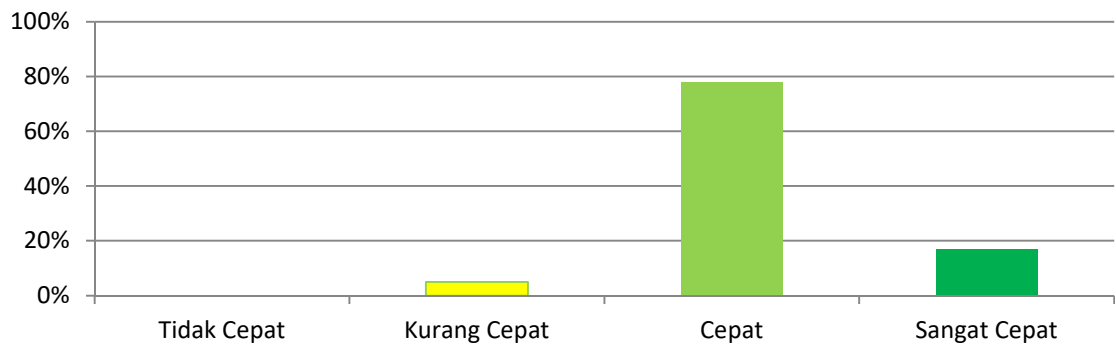
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Dalam Ruang Lingkup Waktu Pelayanan di sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Survey Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Cepat	1	0	0	0,00
2.	Kurang Cepat	2	5	5	0,10
3.	Cepat	3	78	78	2,34
4.	Sangat Cepat	4	17	17	0,68
Jumlah			100	100	3,12

*NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 3.
 Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian.

D. Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

Biaya/Tarif adalah ongkos yang di kenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antar penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,17 berada pada interval skors 2,51 s/d 3,25 kategori “BAIK” dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif berada pada kategori “BAIK”.

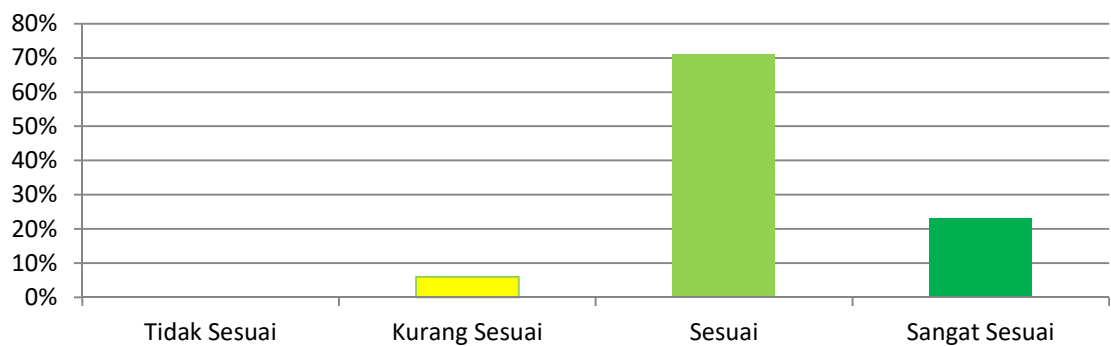
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat penguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif di sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10. Survey Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	6	6	0,12
3.	Sesuai	3	71	71	2,13
4.	Sangat Sesuai	4	23	23	0,92
Jumlah			100	100	3,17

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 4.
 Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

E. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,21 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “BAIK”, dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan berada pada kategori “BAIK”.

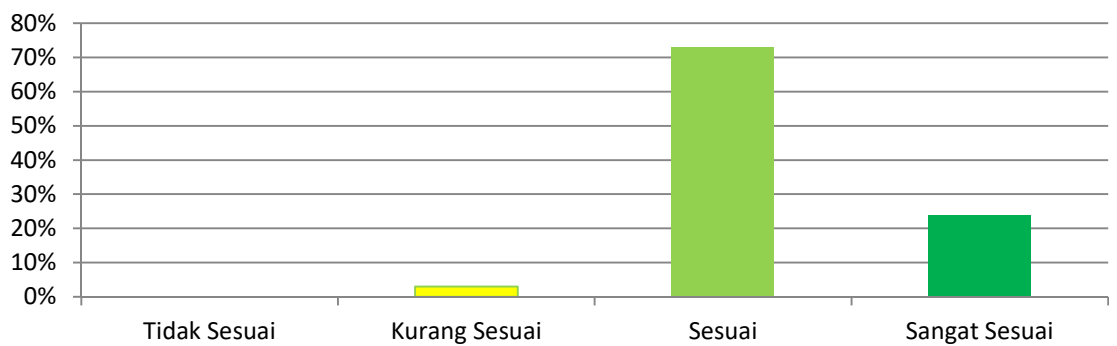
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Survey Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sesuai	1	0	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	2	3	3	0,06
3.	Sesuai	3	73	73	2,19
4.	Sangat Sesuai	4	24	24	0,96
Jumlah			100	100	3,21

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 5.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

F. Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalamam. Dari hasil analisis di peroleh rerata skor sebesar 3,27 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori ”SANGAT BAIK”, Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori “SANGAT BAIK”.

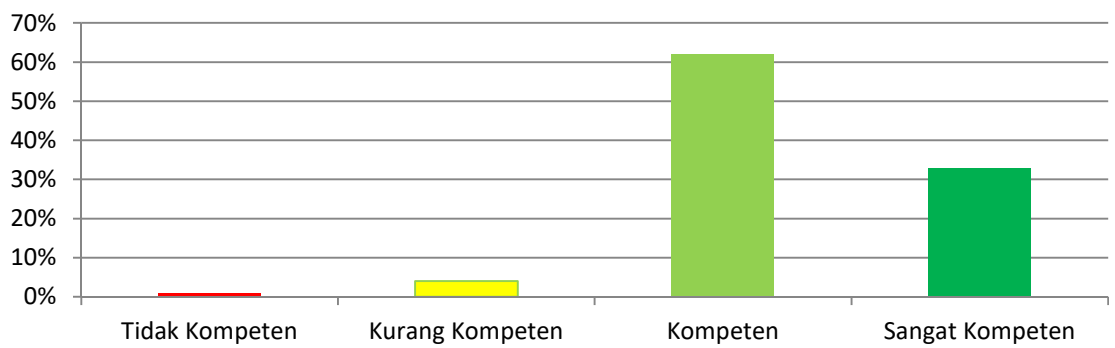
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, Ruang Lingkup kompetensi pelaksana di sajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Survey Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Kompeten	1	1	1	0,01
2.	Kurang Kompeten	2	4	4	0,08
3.	Kompeten	3	62	62	1,86
4.	Sangat Kompeten	4	33	33	1,32
Jumlah			100	100	3,27

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 6.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Kopetensi Pelaksana.

G. Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skors sebesar 3,19 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana berada pada kategori “BAIK”.

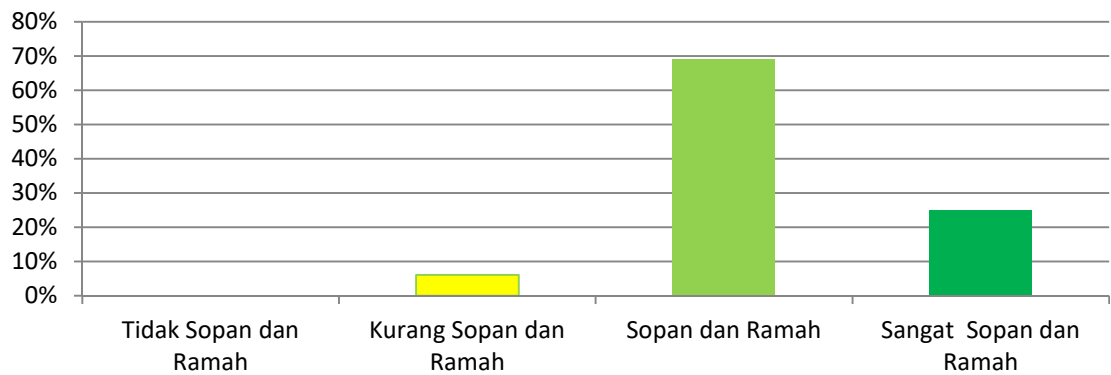
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada table berikut ini :

Tabel 13. Survey Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0	0,00
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	6	6	0,12
3.	Sopan dan Ramah	3	69	69	2,07
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	25	25	1,00
Jumlah			100	100	3,19

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 7.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Prilaku Pelaksana.

H. Ruang Sarana dan Prasarana.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,10 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori “BAIK”.

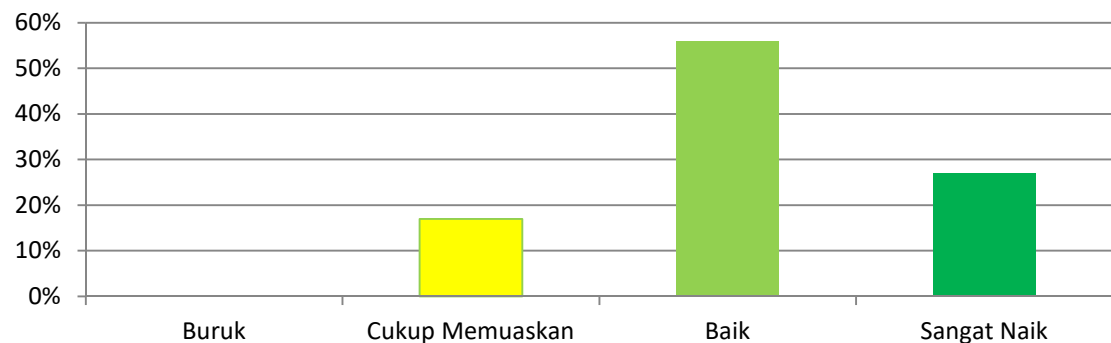
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup sarana dan prasarana disajikan pada table berikut ini :

Tabel 14. Survey Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Buruk	1	0	0	0,00
2.	Cukup	2	17	17	0,34
3.	Baik	3	56	56	1,68
4.	Sangat Baik	4	27	27	1,08
Jumlah			100	100	3,10

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 8.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana.

I. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,53 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, berada pada kategori “SANGAT BAIK”.

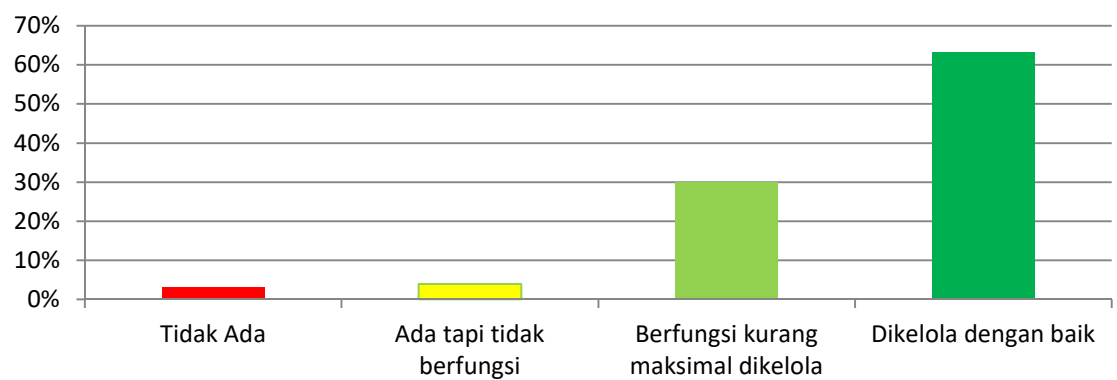
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 15. Survey Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%	NRR
1.	Tidak Ada	1	3	3	0,03
2.	Ada tapi tidak berfungsi	2	4	4	0,08
3.	Berfungsi kurang maksimal dikelola	3	30	30	0,90
4.	Dikelola dengan baik	4	63	63	2,52
Jumlah			100	100	3,53

* NRR : Nilai Rata-Rata diperoleh dari jumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 9.

Porsentase kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun dalam Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sarolangun, didapat rata-rata skors dan peringkat sebagai berikut :

Tabel 16.

Rata-rata skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
 Di Pengadilan Negeri Sarolangun

No.	Ruang lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,18	Baik	6
2	Prosedur	3,24	Baik	3
3	Waktu Penyelesaian	3,12	Baik	8
4	Biaya/ Tarif	3,17	Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,21	Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,27	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,19	Baik	5
8	Sarana dan Prasarana	3,10	Baik	9
9	Penanganan Pengaduan	3,53	Sangat Baik	1

BAB. V
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang perunsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) nya serta kualitas kinerja yang Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 17.
**Nilai Rata-Rata Perunsur, Nilai Rata-Rata Tertimbang,
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.**

No.	Ruang Lingkup	NRR	NRRT	NIKM
1.	Persyaratan	3,18	0,35	
2.	Prosedur	3,24	0,36	
3.	Waktu Penyelesaian	3,12	0,35	
4.	Biaya/ Tarif	3,17	0,35	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,21	0,36	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,27	0,36	
7.	Perilaku Pelaksana	3,19	0,35	
8.	Sarana dan Prasarana	3,10	0,34	
9.	Penanganan Pengaduan	3,53	0,39	
NILAI			3,22	80,58

* NRRT (Nilai Rata-rata Tertimbang) diperoleh dari NRR dikalikan 1/9.
* NIKM (Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat) diperoleh dari Jumlah Nilai NNRT dikalikan 25.

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil survey di Pengadilan Negeri Sarolangun adalah **3,22** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **80,58** termasuk dalam kategori **B** dengan kinerja **BAIK**.

Dari tabel di atas juga dapat diketahui 3 Ruang Lingkup penilaian yang mendapat skor tertinggi yaitu : 1. Penanganan Pengaduan, 2. Kopetensi Pelaksa, 3. Prosedur, sedangkan 3 Ruang Lingkup penilaian yang mendapat skor terendah yaitu: 1. Sarana dan Prasarana, 2. Waktu Penyelesaian, 3. Biaya Tarif.

BAB. VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Sarolangun secara keseluruhan adalah 80,58. artinya nilai rata-rata dari seluruh Ruang Lingkup penilaian berada pada kategori B dengan mutu kinerja BAIK.
2. Berdasarkan urutan besaran Indeks Kepuasan Masyarakat, hasil dari penilaian masyarakat, terdapat tiga ruang lingkup yang terbaik yaitu 1. Penanganan Pengaduan, 2. Kopetensi Pelaksa, 3. Prosedur ;
3. Semua ruang lingkup penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat tiga ruang lingkup penilaian yang berada diposisi terbawah yaitu pada unsur 1. Sarana dan Prasarana, 2. Waktu Penyelesaian, 3. Biaya Tarif.

.B. Saran.

1. Semua Ruang Lingkup atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Sarolangun perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah mendapatkan skor tertinggi nilainya yakni Prilaku Pelaksana, Kopetensi Pelaksana, dan Persyaratan dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara Ruang Lingkup yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survey mendatang menjadi lebih baik, begitu juga unsur-unsur penilaian yang berada di nilai tengah yakni Maklumat Pelayanan, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, Produk spesifikasi jenis layanan dapat lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.
2. Hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Sarolangun, mulai dari Staf, Pimpinan, Hakim, hingga tenaga Honorer dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
3. Survey kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Sarolangun.

C. Rekomendasi Dari Responden

1. Waktu Penyelesaian layanan harus dipercepat.
2. Sarana dan Prasarana seperti Kantin, Ruang Tunggu Pengunjung yang nyaman, Ruang Tunggu Advokat dan panggilan dimulainya sidang hendaknya menggunakan pengeras suara.
3. Lebih senyum dan ramah terhadap pengguna layanan yang harus ditingkatkan.
4. Informasi dan konsultasi yang harus disediakan agar masyarakat awan lebih mengerti mengenai proses atau jalannya persidangan ;

BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN SURVEI KE – 4 Priode Semester I Tahun 2019	
NILAI IKM 80,58	PROFIL RESPONDEN Jumlah : 100 Orang Jenis Kelamin) Laki-Laki : 71 Orang) Perempuan : 29 Orang Tingkat Pendidikan) SD : 3 Orang) SMP/SLTP : 10 Orang) SMA/SLTA : 56 Orang) DIPLOMA : - Orang) SARJANA : 29 Orang) PASCA SARJANA : 2 Orang
KATEGORI “B” DENGAN KINERJA “BAIK” TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT KETUA PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN PHILLIP MARK SOENTPIET NIP. 19741114 20012 1 002	



PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN KLAS II
Komplek Perkantoran Gunung Kembang Kab.Sarolangun
☎ /FAX: (0745) 91006
Website : www.pn-sarolangun.go.id

Nomor Kuesioner :

--	--	--	--

(diisipetugas)

DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT Dan PERSEPSI KORUPSI
PENGADILAN NEGERI SAROLANGUN

KepadaYth.
Bapak/Ibu/Saudara Pengguna Layanan
PengadilanNegeriSarolangun

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa Bapak/Ibu/saudara 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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah dalam hal ini di Pengadilan Negeri Sarolangun, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan kami. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu/saudara untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini kami ucapkan terima kasih.

Sarolangun, Juli 2019

Tanggal Survei	:	
Jam Survei	:	☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 17.00

PROFIL RESPONDEN		
Nama	:	(boleh inisial atau tidak diisi)
Jenis Kelamin	:	☐ Laki-Laki ☐ Perempuan Umur : Tahun
Pendidikan	:	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
		Lainnya : (sebutkan)
Pekerjaan	:	☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI ☐ Swasta ☐ Wirausaha
		Lainnya : (sebutkan)

Jenis layanan yang diterima

PETUNJUK PENGISIAN :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara(i) yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bapak/ Ibu/saudara (i), dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu/Saudara(i) memberi tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i).

PENDAPAT RESPONDEN

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pendapat saudara/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
2.	Bagaimana pemahaman saudara/i tentang kemudahan prosedur pelayanan?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara/i tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
5. Bagaimana pendapat saudara/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara/i tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara/i perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat saudara/i tentang kualitas sarana dan prasarana ?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat saudara/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
10. Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai prosedur dan ketentuan ? ;	a. Tidak sesuai b. Jarang sesuai c. Sering sesuai d. Selalu sesuai

11. Apakah dalam memperoleh layanan pengadilan secara cepat dan mudah ada penawaran dari petugas untuk meminta imbalan tertentu ? ;	a. Selalu meminta b. Sering meminta c. Jarang meminta d. Tidak ada meminta
12. Apakah pernah dihubungi oleh seseorang (karyawan Pengadilan) yang akan membantu dalam pengurusan surat/berkas perkara ? ;	a. Selalu dihubungi b. Sering dihubungi c. Jarang dihubungi d. Tidak ada dihubungi
13. Apakah selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif/biaya, baik melalui website ataupun petugas layanan ? ;	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Selalu mudah
14. Apakah selalu membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan ? ;	a. Tidak sesuai b. Jarang sesuai c. Sering sesuai d. Selalu sesuai
15. Memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima (meskipun tidak diminta) ? ;	a. Selalu memberi b. Sering memberi c. Jarang memberi d. Tidak ada memberi
16. Menerima bukti transaksi keuangan/ pembayaran yang sah setelah proses pembayaran dilakukan ? ;	a. Tidak menerima b. Jarang menerima c. Sering menerima d. Selalu menerima
17. Pernah mengetahui ada praktek percaloan dalam pengurusan layanan di pengadilan ? ;	a. Mengetahui b. Sering mengetahui c. Jarang mengetahui d. Tidak mengetahui
18. Pernah melihat dan/atau mendengar masih terjadi praktek KKN di pengadilan ? ;	a. Selalu melihat b. Sering melihat c. Jarang melihat d. Tidak melihat

- | | |
|--|--|
| 19. Pernah mengurus perkara melalui Hakim/ Panitera/ Staff pengadilan diluar persidangan ? | a. Selalu mengurus
b. Sering mengurus
c. Jarang mengurus
d. Tidak pernah mengurus |
|--|--|

Selanjutnya, mohon Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan Saran-saran atau masukan perbaikan, supaya Pengadilan Negeri Sarolangun bisa meningkatkan kualitas pelayanan.

SARAN-SARAN / MASUKAN PERBAIKAN :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

PELAKSANA :

1. Petugas :

- Nama :
- Tanda Tangan :
- Tanggal Pelaksana :

2. Pencacah/Penghitung hasil survei :

- Nama :
- Tanda Tangan :
- Tanggal Pelaksana :

3. Pengawas/Pemeriksa :

- Nama :
- Tanda Tangan :
- Tanggal Pelaksana :