

# **LAPORAN**

## **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

### **PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

### **DI PENGADILAN TINGGI PALANGKA RAYA**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**



**PENGADILAN TINGGI PALANGKA RAYA**  
**TAHUN 2021**

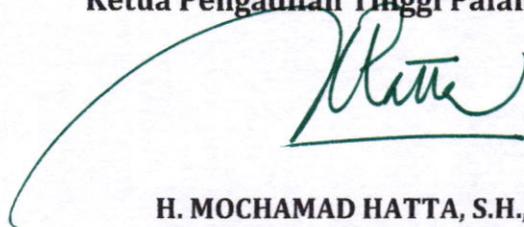
## **LEMBAR PENGESAHAN**

### **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI PALANGKA RAYA**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**

**Disahkan di Palangka Raya  
Pada Hari Senin, 8 Februari 2021**

**Ketua Pengadilan Tinggi Palangka Raya**



**H. MOCHAMAD HATTA, S.H., M.H.  
NIP. 19590511 198403 1 004**

## KATA PENGANTAR

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 Tinggi Palangka Raya 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 bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei ini merupakan kelanjutan implementasi perbaikan dari penilaian masyarakat pada survei periode sebelumnya, dan di dalam pelaksanaan survei dan laporan survei ini tentu 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 Tinggi Palangka Raya dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya.

Palangka Raya, 8 Februari 2021

**Tim Survei**

---

## DAFTAR ISI

### *Halaman*

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Metode Survei .....	2
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
E. Jadwal Survei .....	3
BAB II. PROFIL RESPONDEN .....	4
A. Umur .....	4
B. Jenis Kelamin .....	4
C. Pendidikan .....	5
D. Pekerjaan .....	5
BAB III. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	6
A. Teknik Pengumpulan Data .....	6
B. Variabel Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
C. Teknik Analisis Data .....	7
1. Persyaratan .....	13
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur .....	14
3. Waktu Penyelesaian .....	16
4. Biaya/Tarif .....	17
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	18
6. Kompetensi Pelaksana .....	20
7. Perilaku Pelaksana .....	21
8. Sarana dan Prasarana .....	23
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	24
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	27
A. Kesimpulan .....	27
B. Rekomendasi .....	28
RUJUKAN .....	30
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	31

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	4
2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	4
3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	5
4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	5
5. Kategori Mutu Pelayanan .....	7
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengkukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya .....	12
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Persyaratan .....	13
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, Prosedur .....	14
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya	
10. Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian .....	16
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	17
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	19
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	20
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	22
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana .....	23
16. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	25

---

## DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. 1.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Persyaratan .....	13
1.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Persyaratan .....	14
2. 2.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, Prosedur .....	15
2.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, Prosedur .....	15
3. 3.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian .....	16
3.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian .....	17
4. 4.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	18
4.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	18
5. 5.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	19
5.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	20
6. 6.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	21
6.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	21
7. 7.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	22
7.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	23
8. 8.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana .....	24
8.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana .....	24
9. 9.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya	

---

Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	25
9.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya	
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	26



# 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 akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang 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 monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. 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 daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan

---

kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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 Tinggi Palangka Raya melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Tinggi Palangka Raya. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

## **C. Metode Survei**

Target yang menjadi responden dalam survei ini adalah pegawai pengadilan negeri wilayah Kalimantan Tengah dan pengunjung yakni semua lapisan masyarakat pengguna/penerima layanan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya melalui aplikasi kuesioner yang telah dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam

---

memberi saran maupun masukan. Juga terdapat kode barcode aplikasi kuesioner untuk android yang dapat diunduh pada pengadilan Tinggi Palangka Raya, sehingga pengunjung masih dapat mengisi kuesioner tersebut secara online meskipun sudah meninggalkan kantor Pengadilan Tinggi Palangka Raya.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan Skala *Likert* yaitu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik di mana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Jumlah kuesioner (angket) yang ada terisi pada survei ini adalah 78 (seratus enam puluh) kuesioner (angket) dengan mengisi secara online.

#### **D. Tim Survei**

##### **TIM SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PENGADILAN TINGGI PALANGKA RAYA**

**Berdasarkan SK Ketua Pengadilan Tinggi Palangka Raya**

**Nomor : 39/KPT/HK/SK/I/2021**

**Tanggal : 4 Januari 2021**

Koordinator I	:	ABDUL RAUF, S.H., M.H.
Koordinator II	:	ANNE RUSIANA, S.H., M.Hum.
Penanggung Jawab	:	HARLY M. SIMANJUNTAK, S.H.
Petugas Survei	:	1. MERSIA SIBARANI, S.E. 2. KRISTA

#### **E. Jadwal Survei**

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Tim Survei melalui beberapa tahapan seperti perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tim survei membuat aplikasi secara online untuk pengisian kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan
-

Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

2. Tim survei telah menginformasikan kepada Pengadilan Negeri se-Kalimantan tengah untuk dapat mengisi kuesioner Pengadilan Tinggi Palangka Raya secara online. Dan juga bagi pengunjung yang datang langsung ke Kantor Pengadilan Tinggi diarahkan untuk dapat mengisi kuesioner secara online, dan teknik penarikan sampel adalah dengan menggunakan metode *random sampling* melalui pengisian sendiri oleh responden;
  3. Anggota Tim survei melaksanakan survei dari bulan Oktober 2020 sampai dengan bulan Desember 2020 pada jam kerja;
  4. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh Petugas Survei;
  5. Petugas Survei mengkodekan kuesioner, mengklasifikasikan identitas, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data;
  6. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif Pengadilan Tinggi dan membuat laporan hasil survei;
-

## BAB II

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 1  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	Presentasi
1	16 - 20	1	1
2	21 - 30	24	31
3	31 - 40	29	37
4	41 - 50	18	23
5	51 - 60	5	7
6	TIDAK MENCANTUMKAN USIA	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>78</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun sebanyak 42 orang dengan presentase 36 %.

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
1	LAKI - LAKI	55	71
2	PEREMPUAN	22	28
3	TIDAK MENCANTUMKAN JENIS KELAMIN	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>78</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 11 orang **72 %**.



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)**

#### **A. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan pengisian sendiri oleh responden. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

#### **B. Variabel Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

Variabel pada pengukuran 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 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. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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. 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).

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

### 10. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Tinggi Palangka Raya ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) item, dengan empat opsi 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 Tinggi Palangka Raya ditentukan sebagai berikut:

Tabel 5.

Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanany
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

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 78 (tujuh puluh delapan). Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tinggi Palangka Raya dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Tinggi Palangka Raya sebesar **97,12** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 – 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Tinggi Palangka Raya yang telah ditetapkan sebesar **90.00%**. Hasil tersebut diatas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Tinggi Palangka Raya. Adapun analisis data yang dilakukan sebagai berikut:

### ANALISA DATA SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
15	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
16	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	4	4	4	4	4	3	4	4	

27	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
31	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
49	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
52	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
67	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
68	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	3	4	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	3	4	
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ	303	304	299	308	311	300	296	299	307	

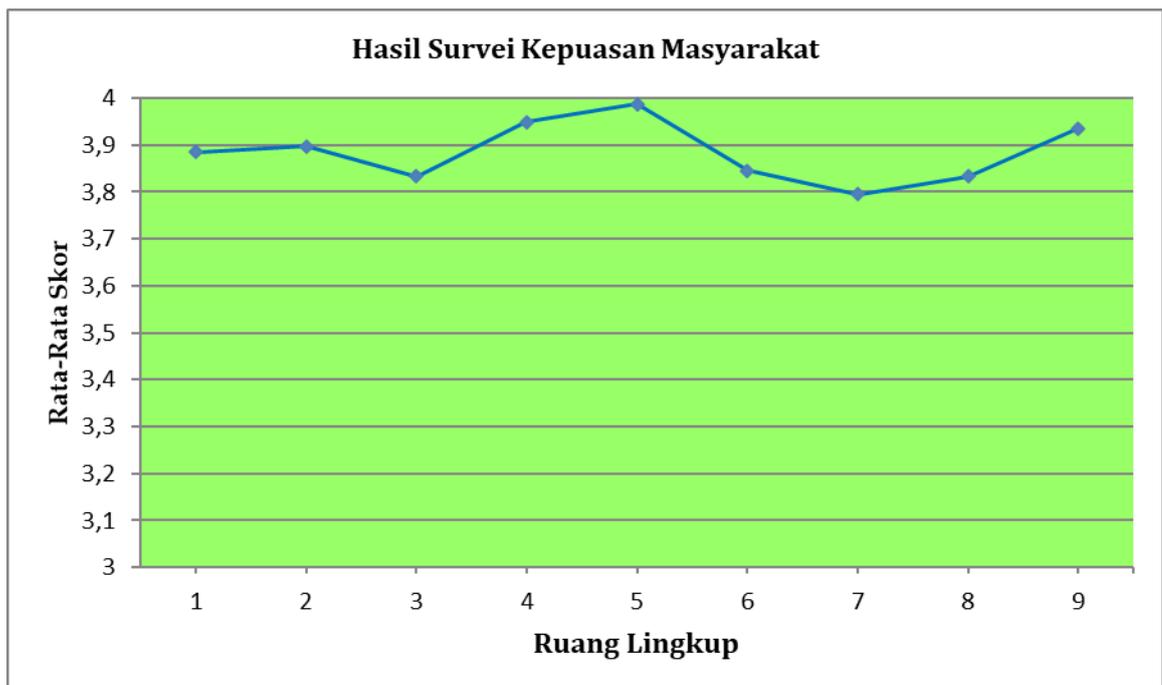
Nilai/Unsur											
NRR Unsur	3,88 5	3,89 7	3,83 3	3,949	3,987	3,84 6	3,795	3,833	3,93 6		
NRR Tertimbang/ Unsur	0,43 2	0,43 3	0,42 6	0,439	0,443	0,42 7	0,422	0,426	0,43 7	3,885	
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>97,12</b>	

<b>Keterangan :</b>											
<b>U1 - U9</b>		= Unsur-Unsur Pelayanan									
NRR		= Nilai rata-rata									
IKM		= Indeks Kepuasan Masyarakat									
- *)		= Jumlah NRR IKM tertimbang									
-**)		= Jumlah NRR Tertimbang x 25									
NRR Per Unsur		= Jumlah nilai per Unsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi									
NRR tertimbang		= NRR per Unsur x 0,111 per Unsur									
<b>IKM UNIT PELAYANAN : 97,12</b>											
<b>Kategori: SANGAT BAIK</b>											
<b>Mutu Pelayanan :</b>											
<b>A (Sangat Baik)</b>		: 88,31 - 100,00			1,00 - 2,5996						
<b>B (Baik)</b>		: 76,61 - 88,30			2,60 - 3,064						
<b>C (Kurang Baik)</b>		: 65,00 - 76,60			3,0644 - 3,532						
<b>D (Tidak Baik)</b>		: 25,00 - 64,99			3,5324 - 4,00						

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan  
Pengadilan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya

**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

<b>Tabel</b>				
<b>RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>				
				<b>Indeks Kepuasan Masyarakat:</b>
				<b>97,12</b>
				<b>Kategori: SANGAT BAIK</b>
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,885	Sangat Baik	5
2	Prosedur	3,897	Sangat Baik	4
3	Waktu Pelayanan	3,833	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,949	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,987	Sangat Baik	1
6	Kompetensi Pelaksana	3,846	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,795	Sangat Baik	9
8	Sarana dan Prasarana	3,833	Sangat Baik	7
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,936	Sangat Baik	3



Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,885 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

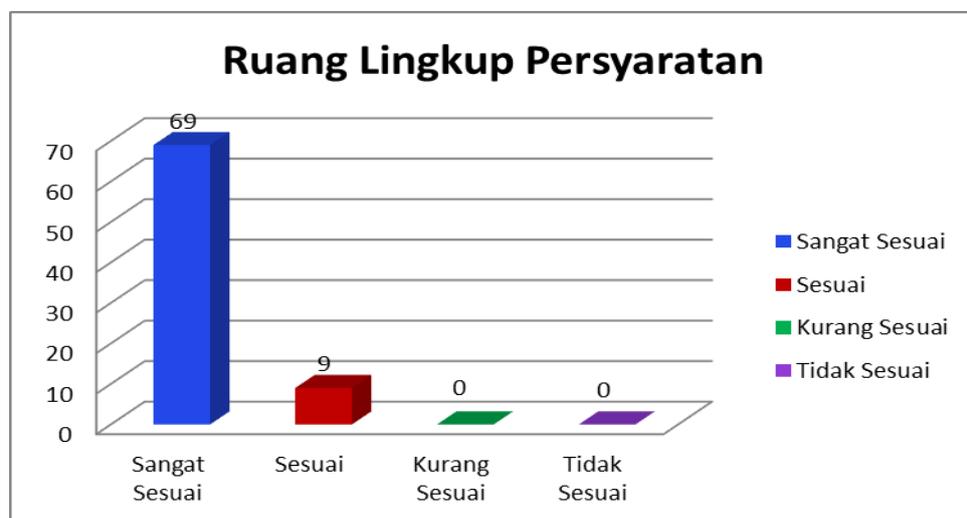
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, unsur persyaratan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sesuai	4	69	88
2	Sesuai	3	9	12
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			78	100

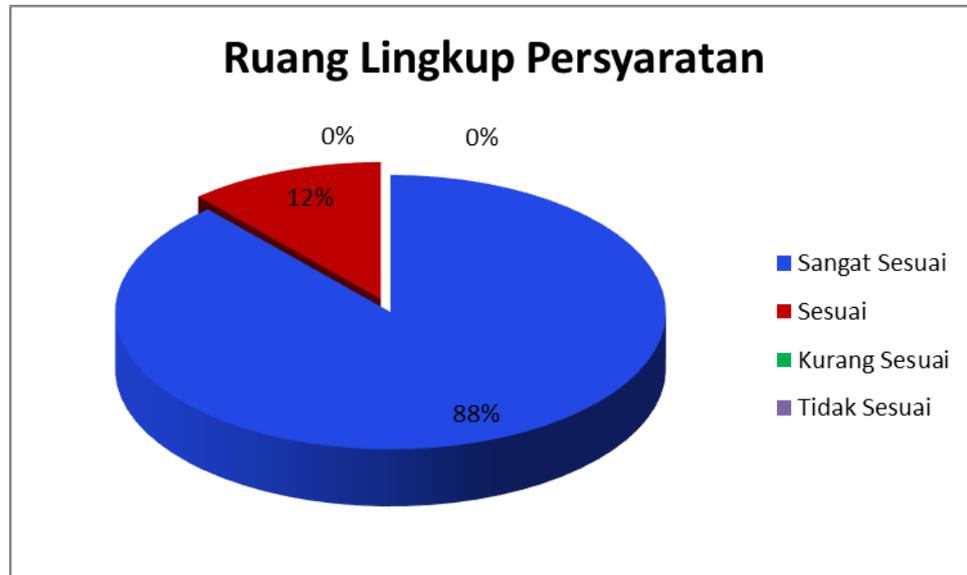
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



### Jawaban Responden

Gambar 1.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Persyaratan



## 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,897 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sistem, Mekanisme, Prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sistem, Mekanisme, Prosedur disajikan pada tabel berikut ini:

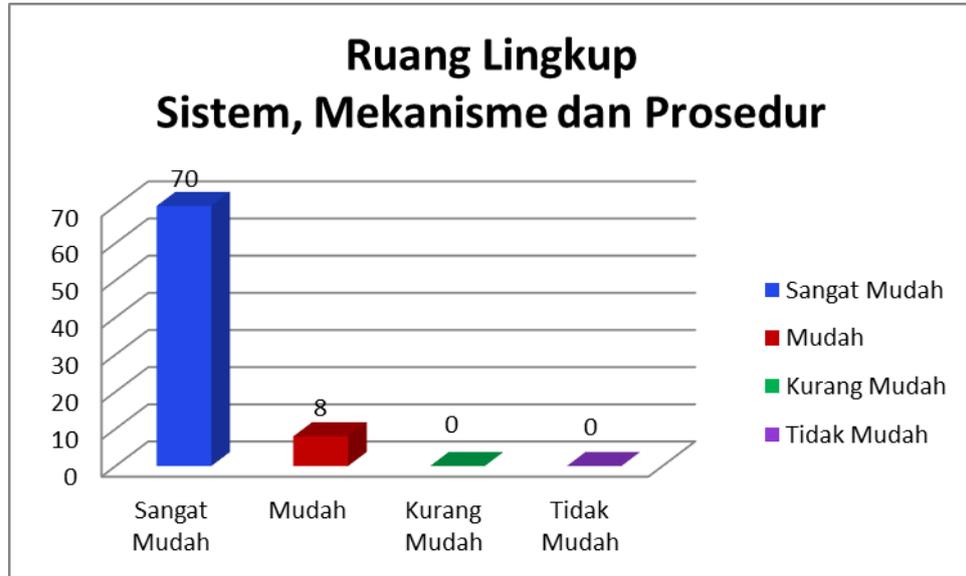
Tabel 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	70	89
2	Mudah	3	8	11

3	Kurang Mudah	2	0	0
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			78	100

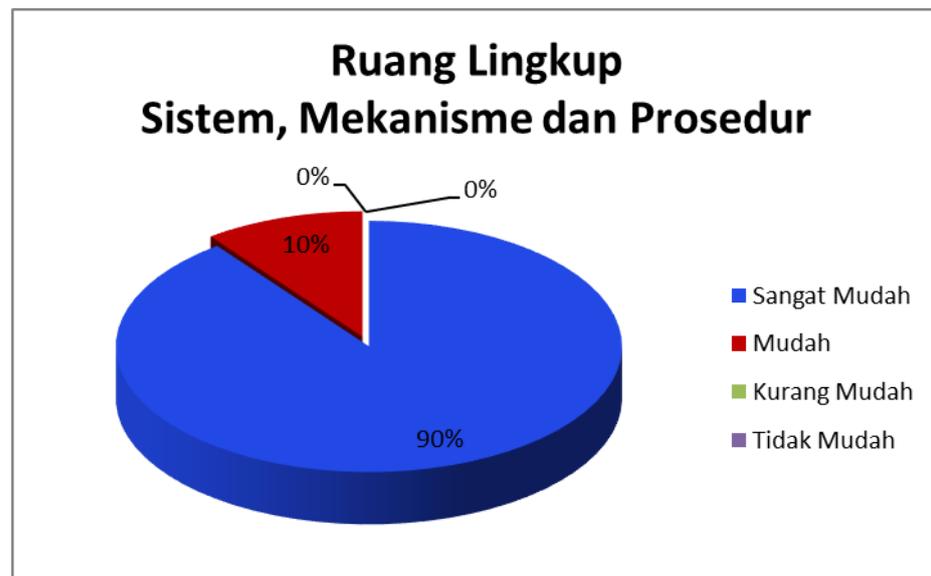
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



#### Jawaban Responden

Gambar 2.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, Prosedur



### 3. Waktu Pelayanan

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,833 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Penyelesaian berada pada kategori sangat baik.

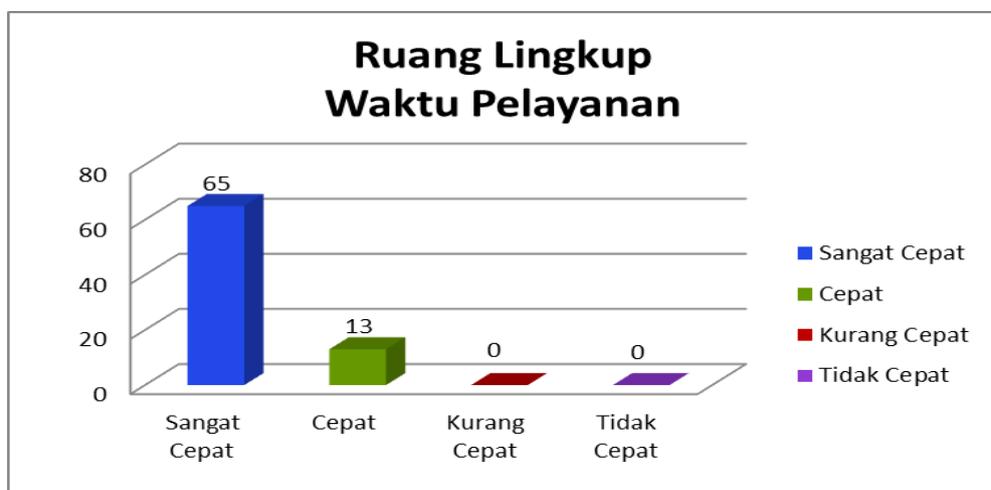
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PENGADILAN TINGGI Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	65	83
2	Cepat	3	13	17
3	Kurang Cepat	2	0	0
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			78	100

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

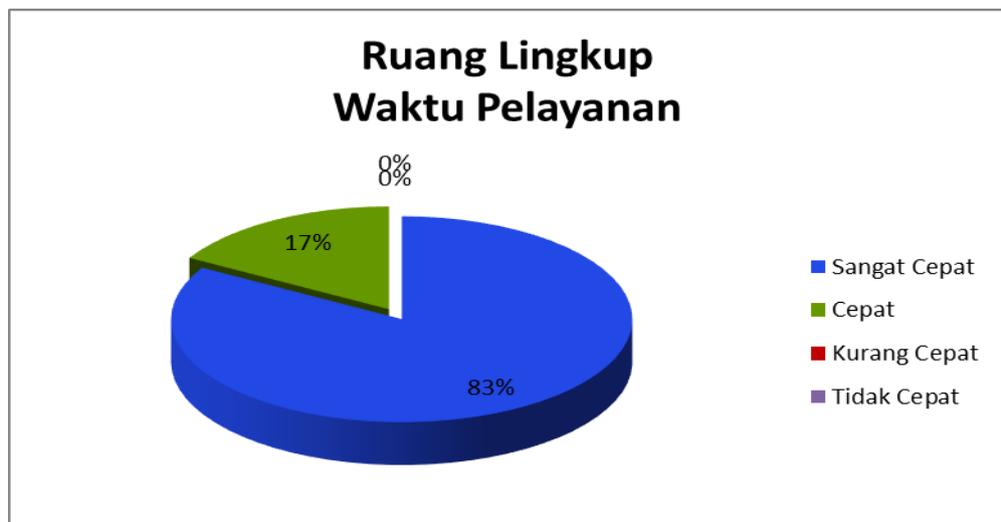


### Jawaban Responden

Gambar 3.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan tinggi Palangka Raya

Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian



#### 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,949 berada pada interval skor 3,5324 – 4,0000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10.

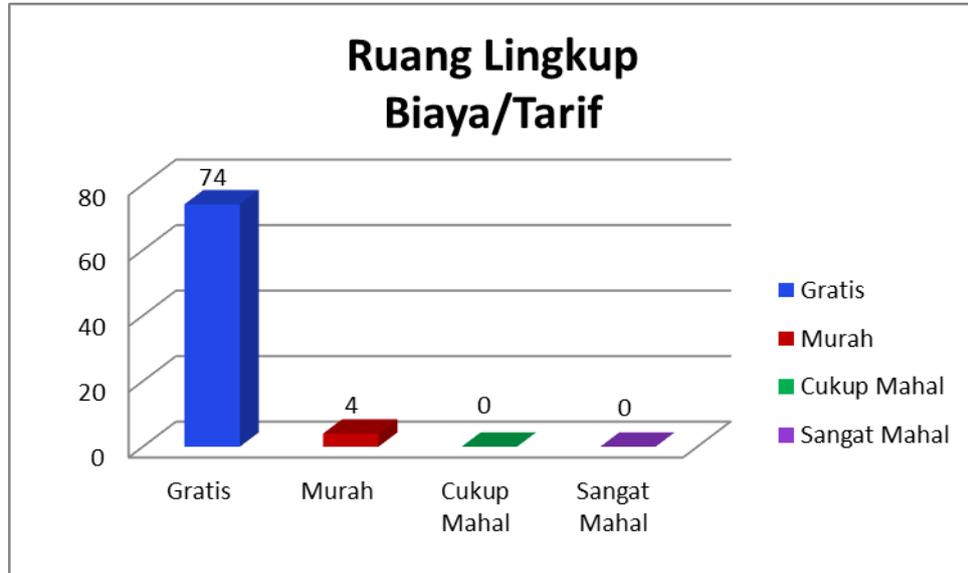
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya

Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Gratis	4	74	95
2	Murah	3	4	5

3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			78	100

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

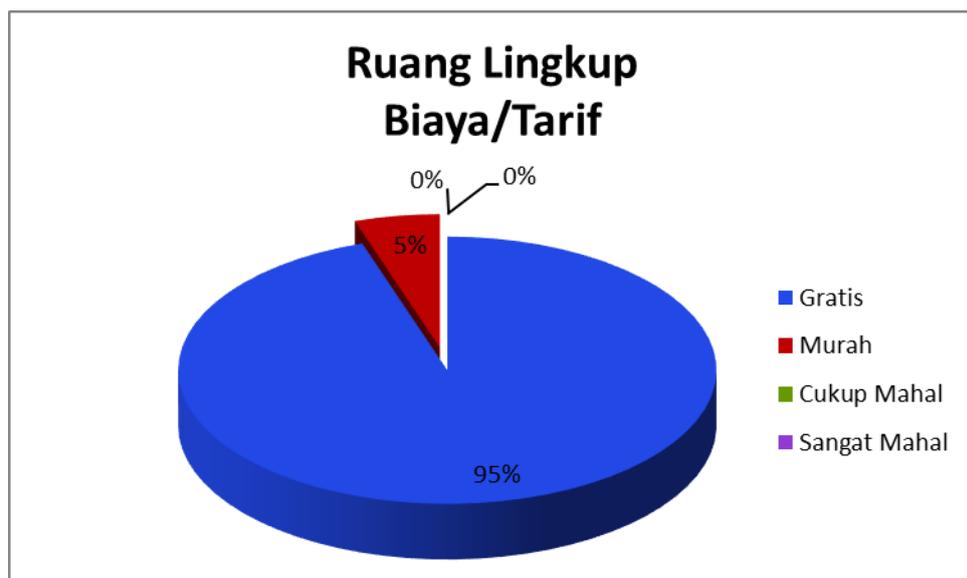


**Jawaban Responden**

Gambar 4.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya

Ruang Lingkup: Biaya/Tarif



## 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,987 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

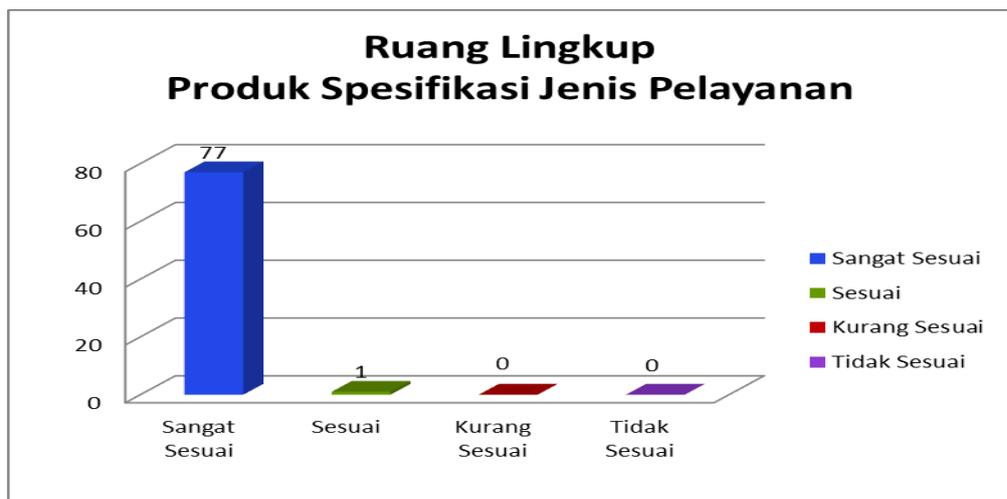
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 11.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sesuai	4	77	99
2	Sesuai	3	1	1
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			78	100

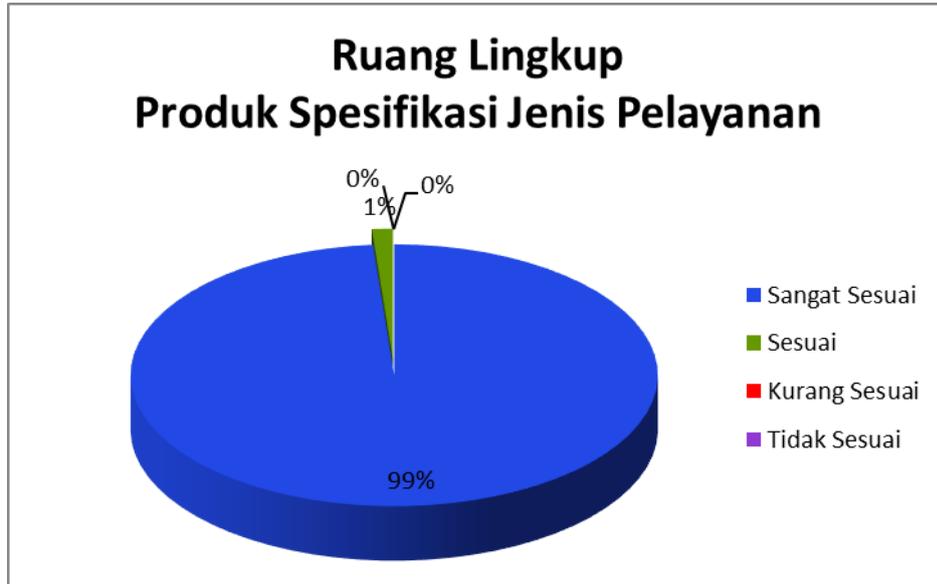
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



### Jawaban Responden

Gambar 5.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,846 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

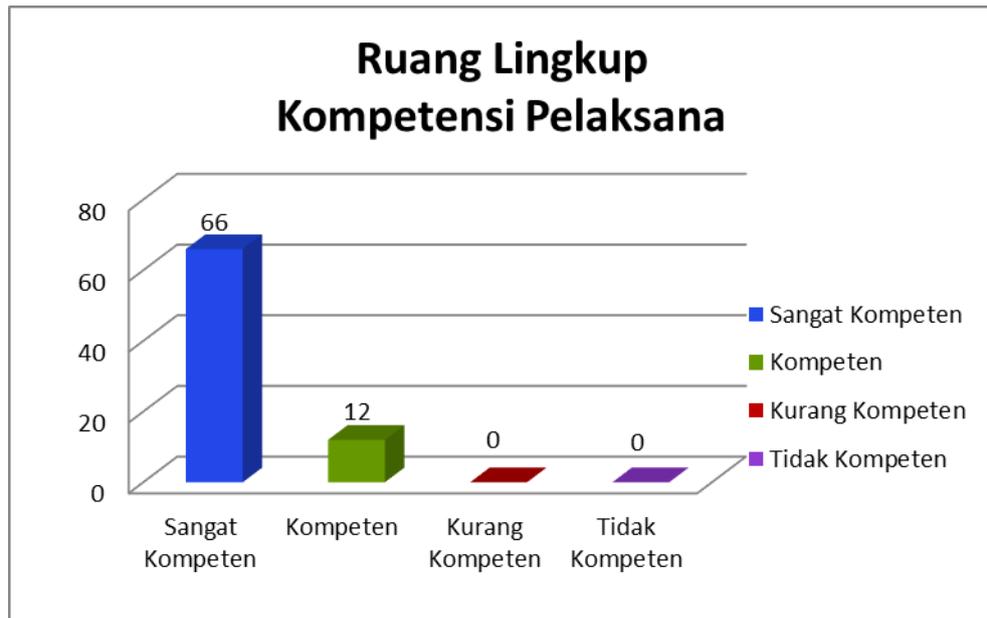
Tabel 12.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Kompeten	4	66	85
2	Kompeten	3	12	15

3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			78	100

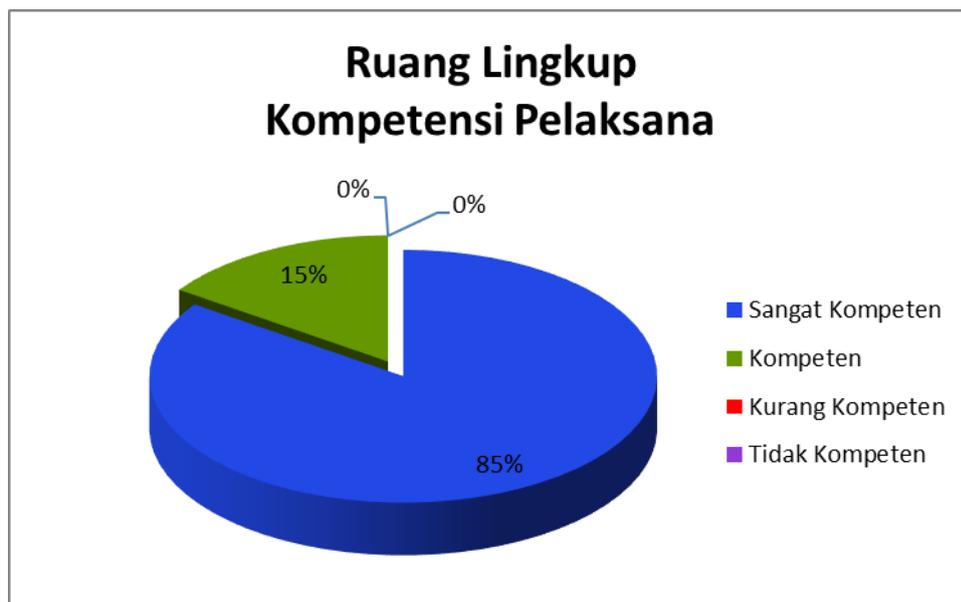
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Jawaban Responden

Gambar 6.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,795 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

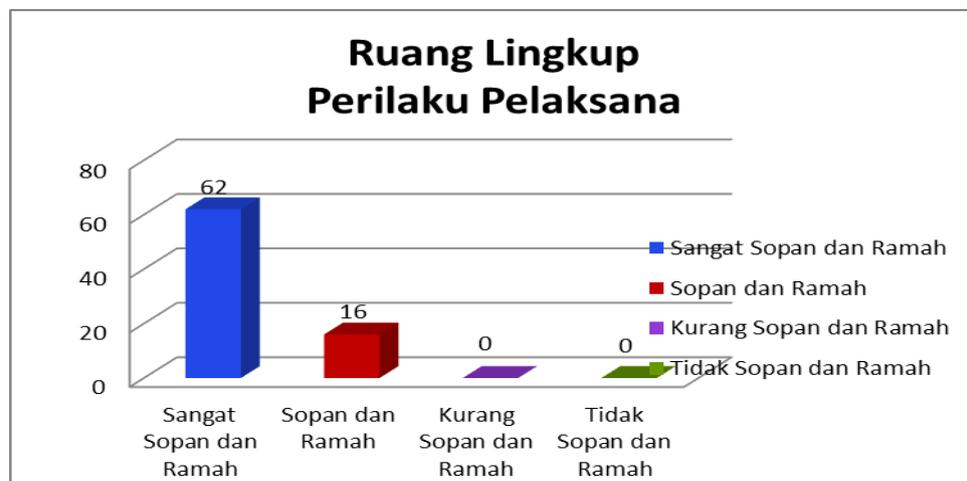
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 13.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	62	79
2	Sopan dan Ramah	3	16	21
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah			78	100

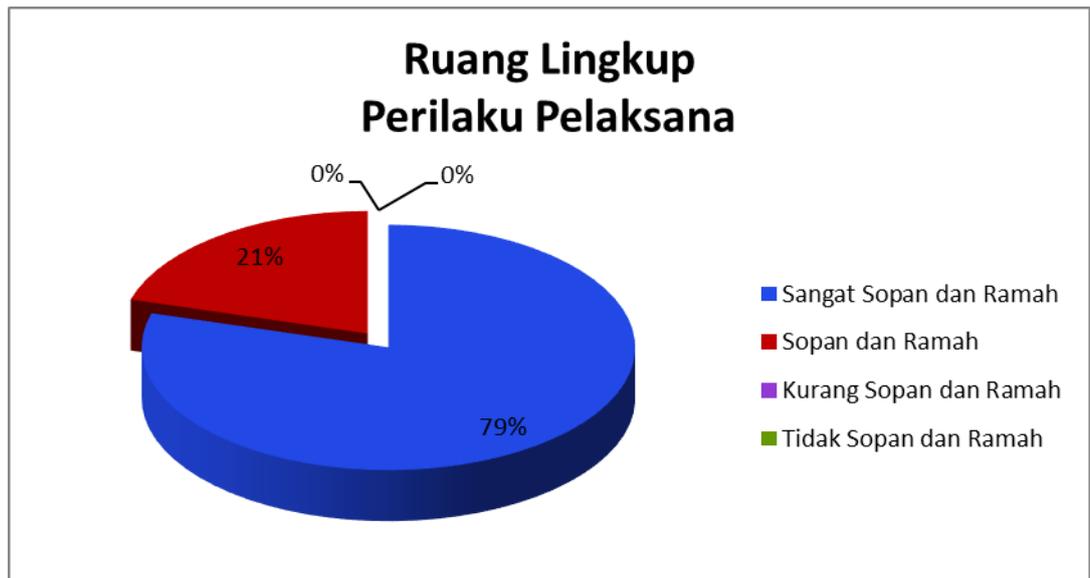
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



**Jawaban Responden**

Gambar 7.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

**8. 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). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,833 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

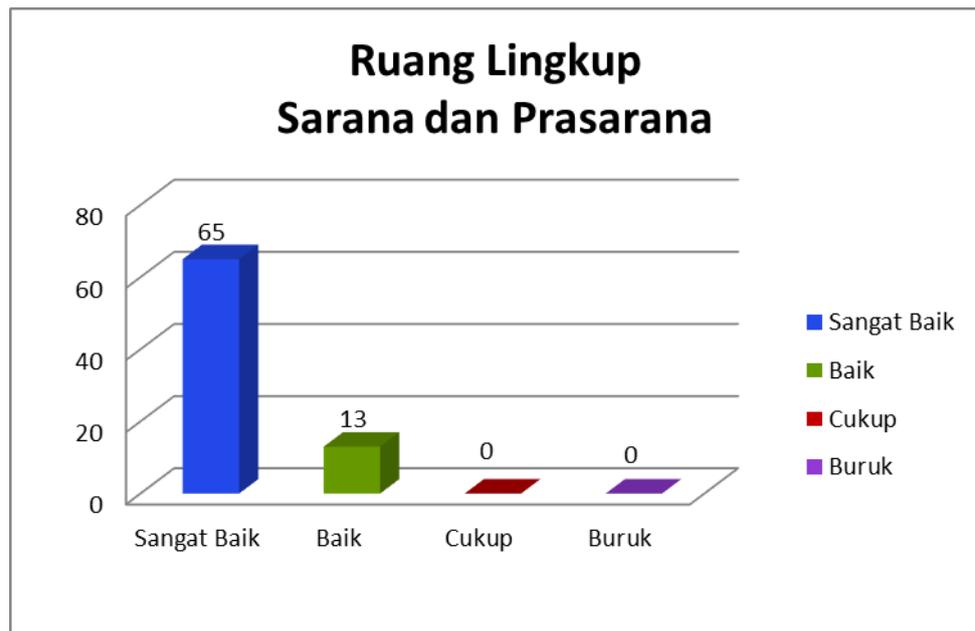
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 14.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	65	83
2	Baik	3	13	17
3	Cukup	2	0	0
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			78	100

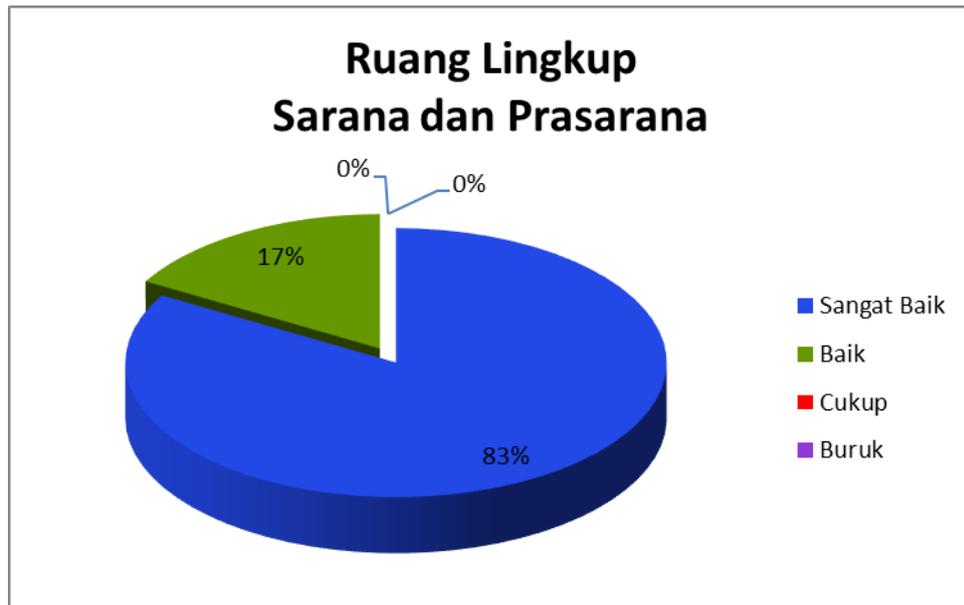
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



**Jawaban Responden**

Gambar 8.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana



### 9. 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 3,936 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

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

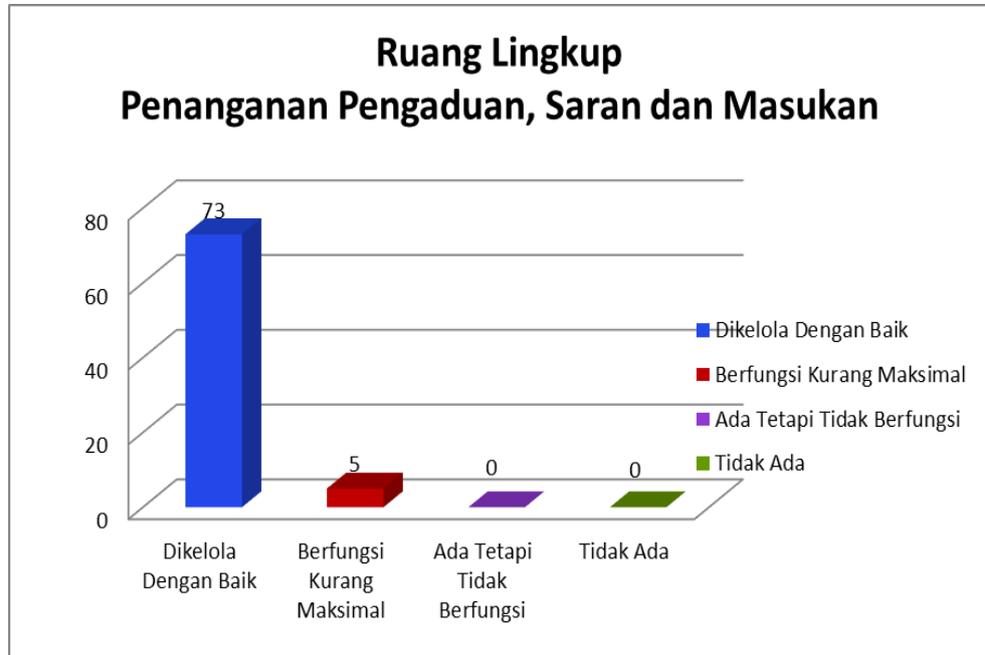
Tabel 15.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya

Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Dikelola Dengan Baik	4	73	94
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	4	6
3	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
4	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			78	100

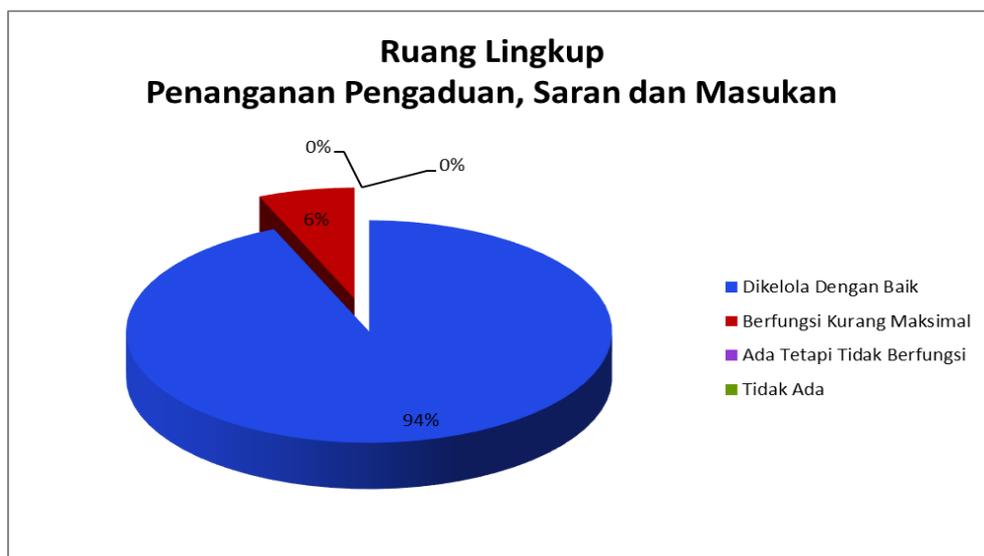
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



#### Jawaban Responden

Gambar 9.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya sebesar **97,12** dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya berada pada kategori SANGAT BAIK;
  2. Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya berada pada kategori SANGAT BAIK;
  3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Tinggi Palangka Raya pada kategori SANGAT BAIK;
  4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Palangka Raya pada kategori SANGAT BAIK;
  5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya pada kategori SANGAT BAIK;
  6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya pada kategori SANGAT BAIK;
  7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya pada kategori SANGAT BAIK;
  8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Tinggi Palangka Raya pada kategori BAIK;
  9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Palangka Raya pada kategori SANGAT BAIK;
-

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PENGADILAN TINGGI PALANGKA RAYA  
SEMESTER PERTAMA TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**97,12**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 78 Orang  
 JENIS L= 55 Orang TM= 1 Orang  
 KELAMIN: P= 22 Orang

Periode Survei yaitu Bulan Oktober 2020 sampai dengan  
 Bulan Desember 2020

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN  
 MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PENGADILAN TINGGI PALANGKA RAYA  
 AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,987), kemudian disusul pada peringkat kedua Biaya/Tarif dengan nilai 3,949. Pada peringkat ketiga yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,936, disusul Prosedur dengan nilai masing-masing 3,897. Kompetensi Pelaksana berada pada peringkat 6 dengan nilai 3,846. Berikutnya Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,833 dan Waktu Pelayanan dengan nilai 3,833. Kemudian unsur terendah pada IKM ini terdapat pada Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,795.

## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Tinggi Palangka Raya, hendaknya terus meningkatkan pelayanan pada semua ruang lingkup pelayanan terutama pada lingkup Waktu Penyelesaian.

Kepada petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PENGADILAN TINGGI) agar dapat memberikan penjelasan serta pemahaman kepada masyarakat penerima layanan Pengadilan terkait waktu dalam pemberian layanan tertentu seperti pemberian informasi publik dan memberi bantuan dalam registrasi online kepada advokat yang mendapat kendala dalam pendaftaran e-Court dikarenakan koneksi internet yang lambat. Para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PENGADILAN TINGGI) diharapkan dapat lebih meningkatkan kompetensi dan pengetahuan terutama menyangkut administrasi perkara dan persidangan serta selalu membudayakan 3 (tiga) "S" yaitu Senyum Sapa Salam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

---

## RUJUKAN

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
- Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta. Sutrisno Hadi. 2003.
- Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.
-

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

---

Pengadilan Tinggi Palangka Raya

LAMPIRAN III  
PERMENPAN RB NOMOR 14  
TAHUN 2017

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN TINGGI PALANGKA RAYA

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00 – 12.00 WIB\*  
 13.00 – 16.00 WIB\*

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P Usia : ..... tahun  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak mudah.	1
b. Kurang mudah.	2
c. Mudah.	3
d. Sangat mudah.	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	3
d. Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
c. Kompeten.	3
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	2
c. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
c. Baik.	3
d. Sangat Baik.	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4