

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KOBA KLAS II

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
Nomor 14 Tahun 2017**



**PENGADILAN NEGERI KOBA KLAS II
KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
OKTOBER 2020**

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI KOBA KLAS II**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan
Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Koba

Quality Management Representative,

Ketua Tim Survei,

SUBRANTO, S.H., M.H.
NIP. 19790713 200112 1 003

ERWIN MARANTIKA, SH
NIP.19760302 201101 1 005

Ketua Pengadilan Negeri Koba,

YULIANA, S.H., M.H.
NIP. 19750703 200012 2 001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Koba 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 Negeri Koba, 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 Koba dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Koba.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Koba, April 2020

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	6
A. Umur.....	6
B. Jenis Kelamin	6
C. Pendidikan Terakhir	7
D. Pekerjaan Utama	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	9
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
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi	21
RUJUKAN	22
LAMPIRAN-LAMPIRAN	23 -33

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 PN Koba	9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Persyaratan	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Prosedur	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	17
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18

DAFTAR GAMBAR

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

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 aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Koba melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Koba. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Koba ini dilaksanakan pada bulan SEPTEMBER 2020.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Koba, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/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 survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Koba, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dan lain-lain. 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, terlampir.

C. Variabel 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 Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. 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 merupakan 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 pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Koba ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN Koba ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
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

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-30	43	43%
2	31-40	30	30%
3	41-50	16	16%
4	51-60	10	10%
5	61>	1	1%
6	Tidak mencantumkan Usia	-	-
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-30 tahun (43%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	62	62%
2	Perempuan	38	38%
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki (62 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	1	1%
2	SD	10	10%
3	SMP	6	6%
4	SLTA	41	41%
5	Diploma	7	7%
6	S1	34	34%
7	Pasca Sarjana	1	1%
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	-	-
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 41 orang (41 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Pns	6	6%
2	Tni/Polri	8	8%
3	Pegawai Swasta	17	17%
4	Wiraswasta/Usahawan	17	17%
5	Petani/Nelayan	2	2%
6	Pedagang	5	5%
7	Pelajar/Mahasiswa	5	5%
8	Advokat	1	1%
9	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	-	-
10	Lainnya	39	39%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan sebagai Lainnya sebagaimana yang telah disebutkan dalam angket (39%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bundel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Koba dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Koba sebesar **87,11%** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 76,61 – 88,30).

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

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Koba

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,52	Baik	3
2.	Prosedur	3,49	Baik	6
3.	Waktu Pelayanan	3,46	Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3,42	Baik	8
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52	Baik	2
6.	Kompetensi Pelaksana	3,42	Baik	9
7.	Perilaku Pelaksana	3,56	Baik	1
8.	Maklumat Pelayanan	3,49	Baik	5
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,51	Baik	4

A. Persyaratan

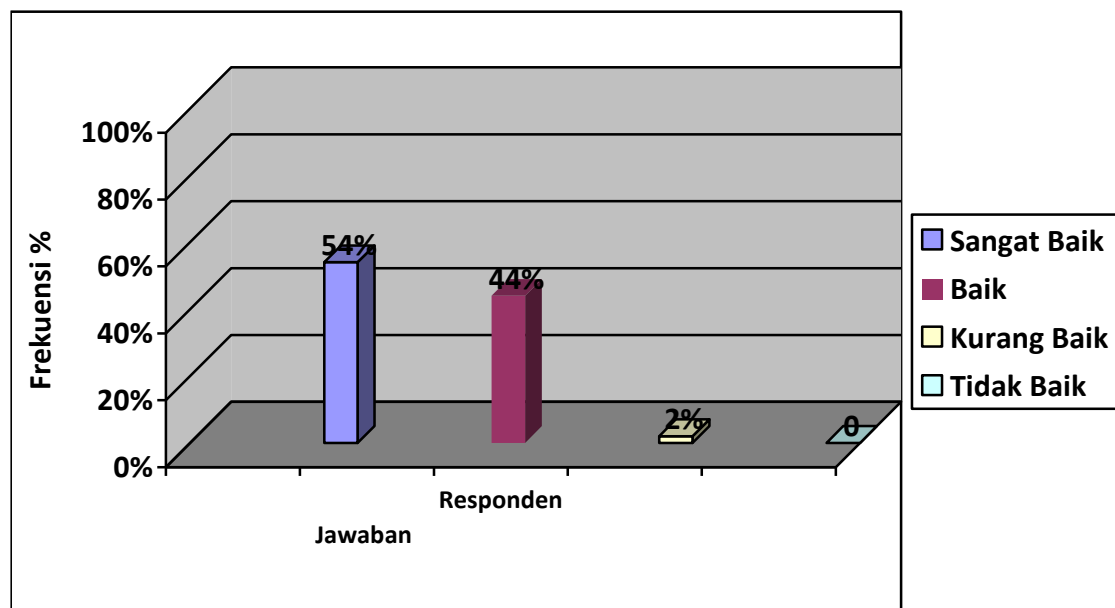
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,52 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	54	54
2.	Baik	3	44	44
3.	Kurang Baik	2	2	2
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,49 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

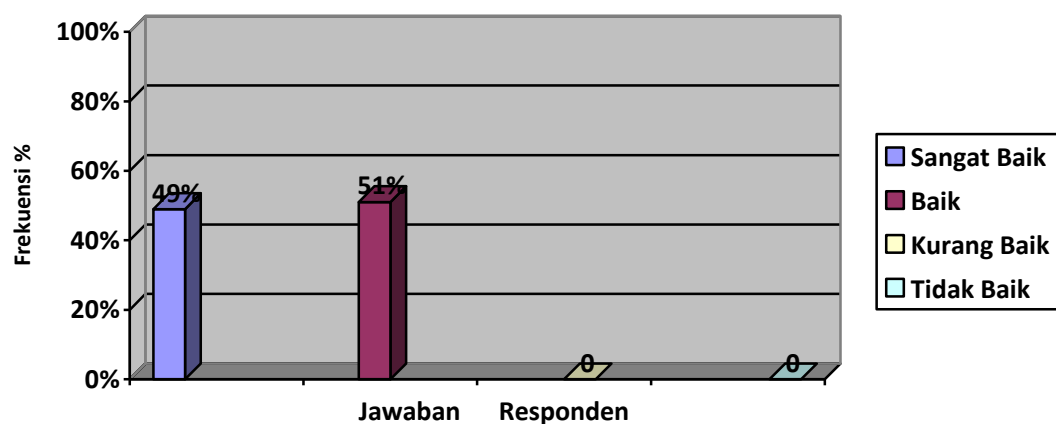
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	49	49
2.	Baik	3	51	51
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

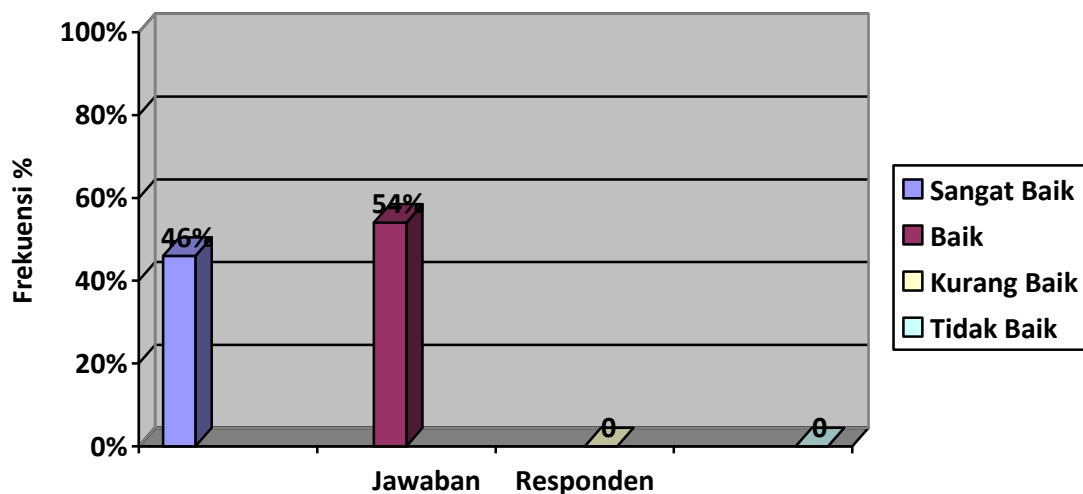
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,46 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	46	46
2.	Baik	3	54	54
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

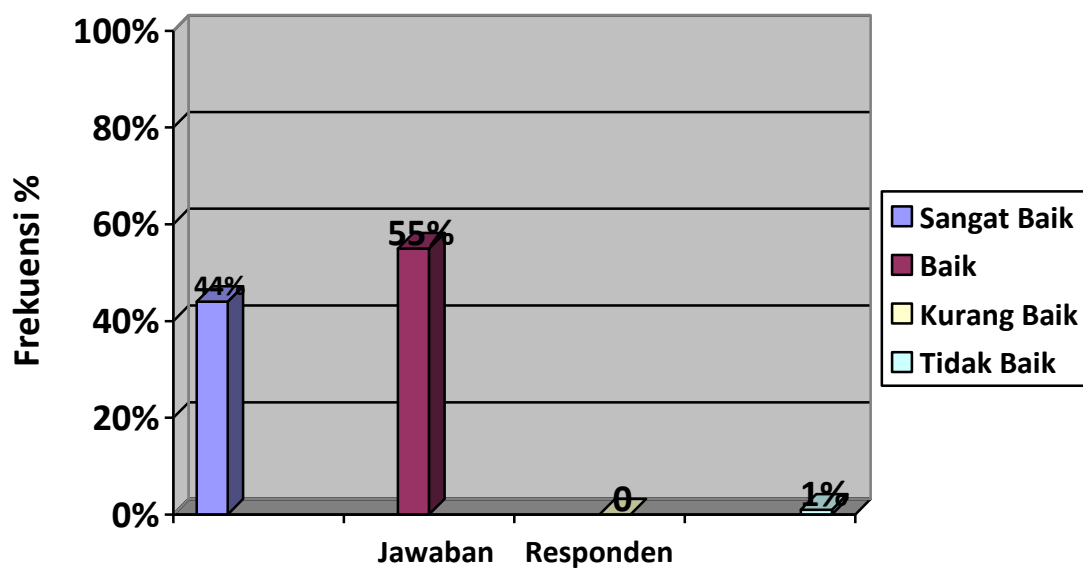
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,44 berada pada interval 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”.

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	44	44
2.	Baik	3	55	55
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	1	1
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

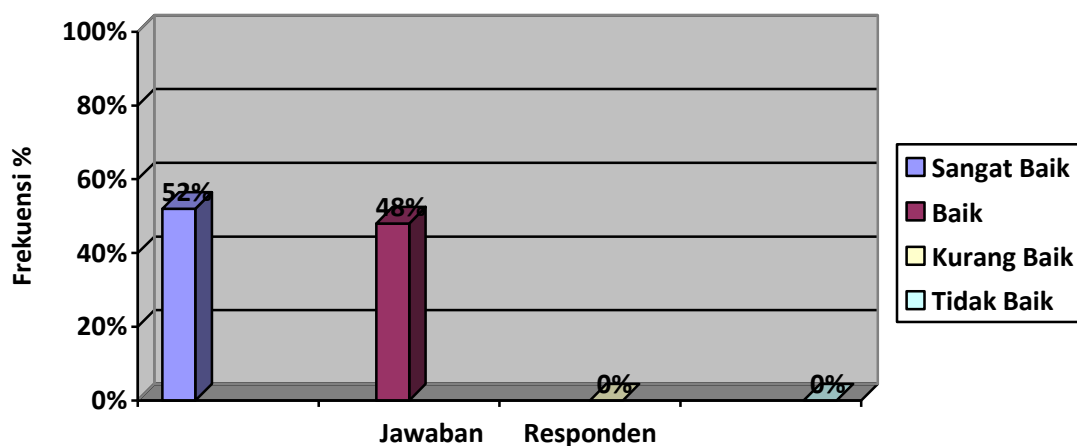
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,52 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori 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 PN Koba
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	52	52
2.	Baik	3	48	48
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

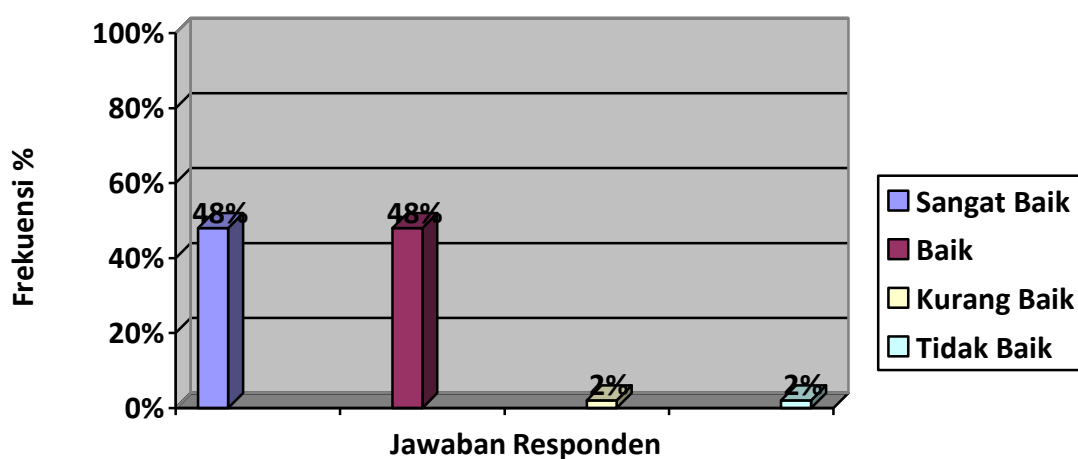
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,42 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	48	48
2.	Baik	3	48	48
3.	Kurang Baik	2	2	2
4.	Tidak Baik	1	2	2
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

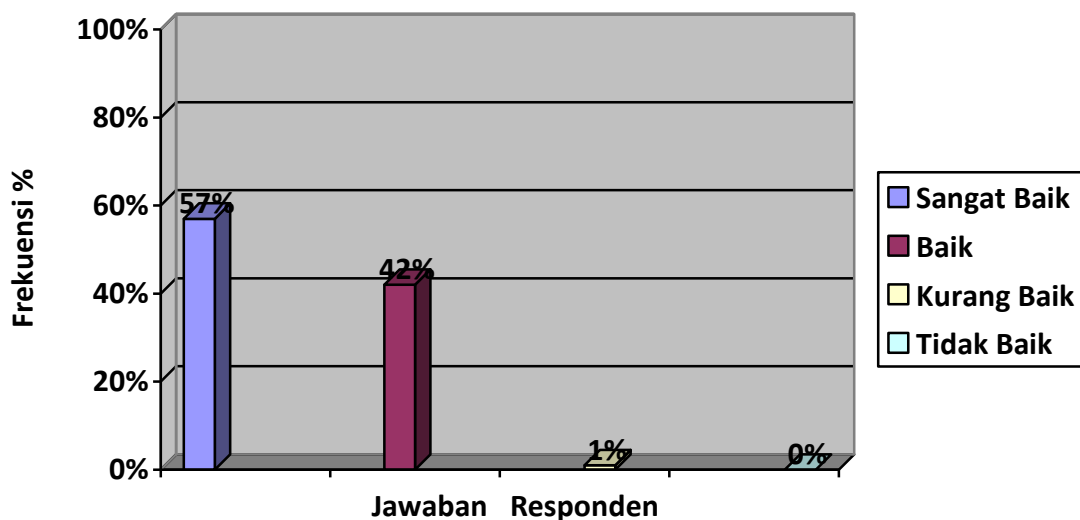
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,56 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	57	57
2.	Baik	3	42	42
3.	Kurang Baik	2	1	1
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

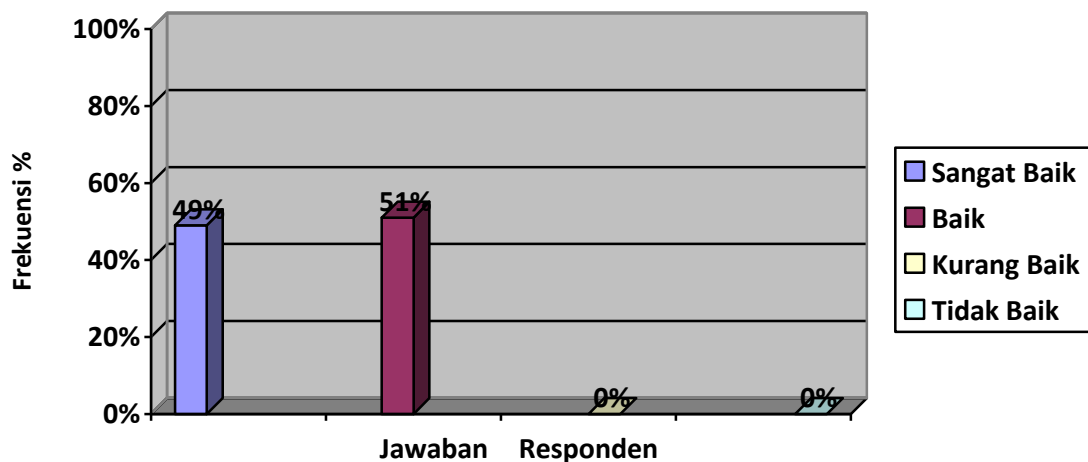
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,49 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	49	49
2.	Baik	3	51	51
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

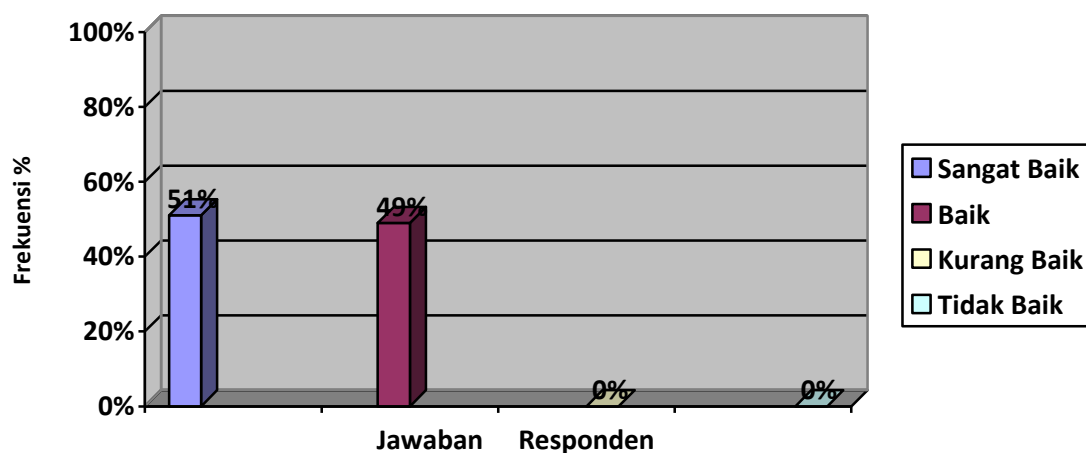
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,51 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori 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 PN Koba
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	51	51
2.	Baik	3	49	49
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			100	100 %

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Koba
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan PN Koba, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Sebaiknya pada ruang tunggu lobby disediakan siaran TV supaya pengunjung tidak merasa bosan.
2. Fasilitas umum seperti wc, wc umum tolong jika bisa diperbanyak.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Koba sebesar **87,11 %** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Koba, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Perilaku Pelaksana” disusul dengan ruang lingkup “Persyaratan”, “Produk Layanan” dan “Penanganan, Saran dan Masukan”.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Koba, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling rendah berada pada ruang lingkup yang ke 9 yaitu “Kompetensi Pelaksana” dengan nilai rata rata per ruang lingkup yaitu 3.42;

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Koba, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Persyaratan;

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Sebaiknya pada ruang tunggu lobby disediakan siaran TV supaya pengunjung tidak merasa bosan.
2. Fasilitas umum seperti wc, wc umum tolong jika bisa diperbanyak.

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.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

ANALISIS DATA**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Ruang Lingkup : (1) Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai per Ruang Lingkup
			f	%	
1.	Tidak Baik	1	-	-	-
2.	Kurang Baik	2	2	2%	4
3.	Baik	3	44	44%	132
4.	Sangat Baik	4	54	54%	216
Jumlah			100	100%	352
Nilai Rata-rata IKM Per RL					3.52

Ruang Lingkup : (2) Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai per Ruang Lingkup
			f	%	
1.	Tidak Baik	1	-	-	-
2.	Kurang Baik	2	-	-	-
3.	Baik	3	51	51%	153
4.	Sangat Baik	4	49	49%	196
Jumlah			100	100%	349
Nilai Rata-rata IKM Per RL					3.49

Ruang Lingkup : (3) Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai per Ruang Lingkup
			f	%	
1.	Tidak Baik	1	-	-	-
2.	Kurang Baik	2	-	-	-
3.	Baik	3	54	54%	162
4.	Sangat Baik	4	46	46%	184
Jumlah			100	100%	346
Nilai Rata-rata IKM Per RL					3.46

Ruang Lingkup : (4) Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai per Ruang Lingkup
			f	%	
1.	Tidak Baik	1	1	1%	1
2.	Kurang Baik	2	-	-	-
3.	Baik	3	55	55%	165
4.	Sangat Baik	4	44	44%	176
Jumlah			100	100%	342
Nilai Rata-rata IKM Per RL					3.42

Ruang Lingkup : (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai per Ruang Lingkup
			f	%	
1.	Tidak Baik	1	-	-	-
2.	Kurang Baik	2	-	-	-
3.	Baik	3	48	48%	144
4.	Sangat Baik	4	52	52%	208
Jumlah			100	100%	352
Nilai Rata-rata IKM Per RL					3.52

Ruang Lingkup : (6) Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai per Ruang Lingkup
			f	%	
1.	Tidak Baik	1	2	2%	2
2.	Kurang Baik	2	2	2%	4
3.	Baik	3	48	48%	144
4.	Sangat Baik	4	48	48%	192
Jumlah			100	100%	342
Nilai Rata-rata IKM Per RL					3.42

Ruang Lingkup : (7) Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai per Ruang Lingkup
			f	%	
1.	Tidak Baik	1	-	-	-
2.	Kurang Baik	2	1	1%	2
3.	Baik	3	42	42%	126
4.	Sangat Baik	4	57	57%	228
Jumlah			100	100%	356
Nilai Rata-rata IKM Per RL					3.56

Ruang Lingkup : (8) Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai per Ruang Lingkup
			f	%	
1.	Tidak Baik	1	-	-	-
2.	Kurang Baik	2	-	-	-
3.	Baik	3	51	51%	153
4.	Sangat Baik	4	49	49%	196
Jumlah			100	100%	349
Nilai Rata-rata IKM Per RL					3.49

Ruang Lingkup : (9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		Jumlah Nilai per Ruang Lingkup
			f	%	
1.	Tidak Baik	1	-	-	-
2.	Kurang Baik	2	-	-	-
3.	Baik	3	49	49%	147
4.	Sangat Baik	4	51	51%	204
Jumlah			100	100%	351
Nilai Rata-rata IKM Per RL					3.51

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN



PENGADILAN NEGERI KOBA KELAS II
Jalan Soekarno – Hatta II Kel.Arung Dalam Koba
 ☎ : (0718) 6911210
 Email :
pengadilan.negeri.koba@gmail.com

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Ket
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
10	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
13	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
16	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
18	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
25	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
26	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
30	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
31	4	4	4	1	4	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	4	3	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	4	3	4	3	3
60	4	3	3	4	4	3	4	3	4
61	4	3	3	4	4	3	4	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	3	3	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	4	4	3	3
69	3	3	3	3	3	4	4	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	4	4	4	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	4	3	3	3	4	4	3	4
81	4	4	4	3	3	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	2	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	2	3	3	3	3	1	4	4	4
85	2	3	3	3	3	1	4	4	4
86	3	3	3	3	3	2	3	3	3
87	3	3	3	3	3	2	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	4	3	4	4	4
96	4	4	3	4	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	3	3	3	3
98	3	3	4	3	3	3	3	3	3

99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	352	349	346	342	352	342	356	349	351	
NRR per RL	3.52	3.49	3.46	3.42	3.52	3.42	3.56	3.49	3.51	
NRR Tertimbang	0.391	0.387	0.384	0.380	0.391	0.380	0.395	0.387	0.390	3.484 *)
IKM Unit Pelayanan										87.11 **)

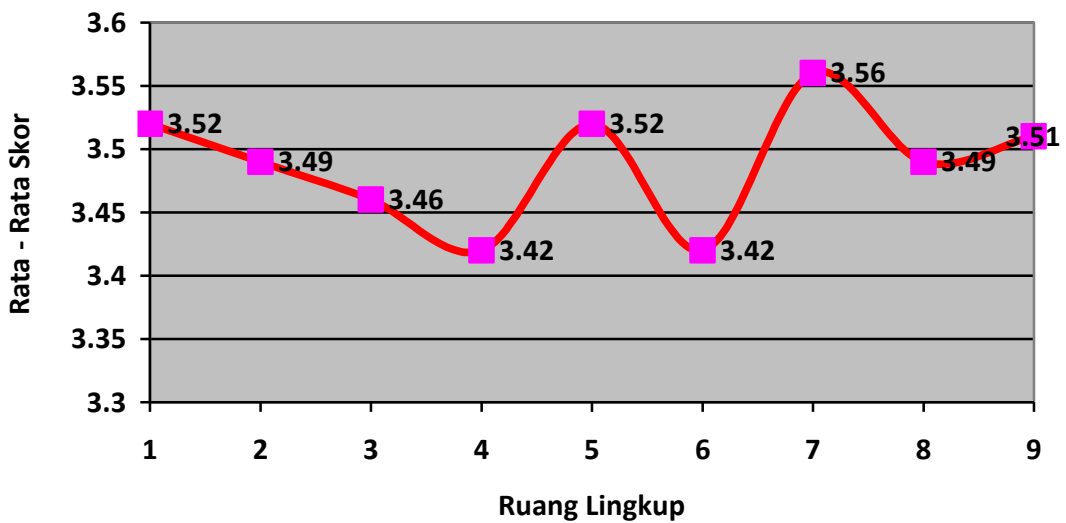
Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur - Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata - rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang × 25
- = Jumlah Per Unsur dibagi Jumlah Kusioner yang terisi
- NRR Per Unsur = NRR Per Unsur × 0,111 Per Unsur
- NRR Tertimbang = Unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	
Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88.31 - 100.00
B (Baik)	: 76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	: 65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	: 25.00 - 64.99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	3.52
U2	Prosedur	3.49
U3	Waktu Pelayanan	3.46
U4	Biaya/Tarif	3.42
U5	Produk layanan	3.52
U6	Kompetensi Pelaksana	3.42
U7	Perilaku Pelaksana	3.56
U8	Sarana dan Prasarana	3.49
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.51

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat





PENGADILAN NEGERI Koba KELAS II

Jalan Soekarno – Hatta II Kel.Arung Dalam Koba

☎ : (0718) 6911210

Email :

pengadilan.negeri.koba@gmail.com

Nomor Kuesioner : (diisi petugas)

Tanggal :

DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI Koba

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Koba**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Koba; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Koba, Maret 2020

Tim Survei

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi :
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir: 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
2. SD 6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri 6. Pedagang
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya:

PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Sdr, dan betul-betul untuk kepentingan Kualitas Pelayanan.
- Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana menurut Sdr persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PENGADILAN NEGERI Koba ?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Prosedur	Bagaimana menurut sdr prosedur/tata cara pelayanan Meja Informasi dan Meja pengaduan di PENGADILAN NEGERI Koba ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Kurang Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana menurut sdr jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PENGADILAN NEGERI Koba .	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana menurut sdr biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PENGADILAN NEGERI Koba ?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana hasil pelayanan yang diberikan PENGADILAN NEGERI Koba dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana menurut sdr kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PENGADILAN NEGERI KOBA ?	a. Sangat Mampu b. Mampu c. Kurang Mampu d. Tidak Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana menurut sdr sikap petugas/pegawai di PENGADILAN NEGERI KOBA dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	SARANA DAN PRASARANA	Bagaimana menurut sdr tentang Sarana dan Prasarana pada PENGADILAN NEGERI KOBA ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana menurut sdr penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PENGADILAN NEGERI KOBA ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar PN Koba bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:
