

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Di Pengadilan Negeri Negara



2016

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI NEGARA**

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



**PENGADILAN NEGERI NEGARA  
JL. MAYOR SUGIANYAR NO. 1 NEGARA  
TELP. (0365) 41204, 42850, FAX. (0365) 41204  
JEMBRANA – BALI**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI NEGARA**

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

Disahkan di Negara  
Pada Hari Rabu, 3 Januari 2017

Management Repräsentative,

Ketua Tim Survei,

NUR KHOLIS, SH., MH.  
NIP. 19700510 199003 1 003

I MADE SARMA, SH.  
NIP. 19571231 198203 1 058

Ketua Pengadilan Negeri Negara,

DAMERIA F. SIMANJUNTAK, SH., M.Hum.  
NIP. 19690219 198803 2 001

## KATA PENGANTAR

*Om Swastiastu,  
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 Negara mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 Negara, 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 Negara dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Negara.

*Om Santih, Santih, Santih, Om  
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Negara, 18 Mei 2016

**Tim Survei**

**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI .....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Tujuan dan Sasaran .....	3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	4
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	5
A. Metodologi Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	5
C. Teknik Analisa Data.....	5
D. Variabel Pengukuran IKM.....	6
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	8
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	10
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	18
A. Kesimpulan .....	18
B. Rekomendasi .....	18
DAFTAR PUSTAKA.....	20
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

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, 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 Negara melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008

#### **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 Negara.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Negara.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Negara.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Negara.

#### C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2016 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80,00 (*delapan puluh koma nol nol*).

#### D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa kuesioner.
3. Tim survei memperbanyak questioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Questioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survei.
6. Tim survei menganalisa questioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. METODOLOGI SURVEI**

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistic dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

#### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 90 org responden yg di ambil secara *sample random sampling*, terdiri dari:

1. Pegawai Negeri Sipil berasal dari instansi lain
2. TNI / POLRI
3. Pegawai Swasta
4. Wiraswasta / Usahawan
5. Petani / Nelayan
6. Pedagang
7. Pelajar / Mahasiswa
8. Masyarakat lainnya selaku pengguna pengadilan

#### **C. TEKNIK ANALISA DATA**

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

#### **D. VARIABEL PENGUKURAN IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan



Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi 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.

### BAB III

## PROFIL RESPONDEN

#### a. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	18	20,00%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	39	43.33%
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	25	27.78%
4	Diatas 50 Tahun	8	8.89%
		90	100.00%

Mayoritas responden ini berumur 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 39 orang dari total 90 reponden (43,33%).

#### b. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	54	60%
2	Perempuan	36	40%
		90	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 54 orang dari total 90 orang (60%).

#### c. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Sekolah	0	0.00%
2	SD	2	2.22%
3	SLTP	18	20.00%
4	SLTA	54	60.00%
5	Diploma	6	6.67%
6	Sarjana	9	10.00%

7	Pascasarjana	1	1.11%
		90	100.00%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 54 orang dari total responden 90 orang (60,00%).

d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS berasal dari Instansi Lain	6	6.67%
2	TNI/POLRI	4	4.44%
3	Pegawai Swasta	23	25.56%
4	Wiraswasta /Usahawan	8	8.89%
5	Petani/Nelayan	11	12.22%
6	Pedagang	17	18.89%
7	Pelajar/Mahasiswa	6	6.67%
8	Pekerjaan Lainnya	15	16.67%
		90	100.00%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pegawai Swasta sebanyak 23 orang (25.56%).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **68,33%** yang berada pada kategori **BAIK**.

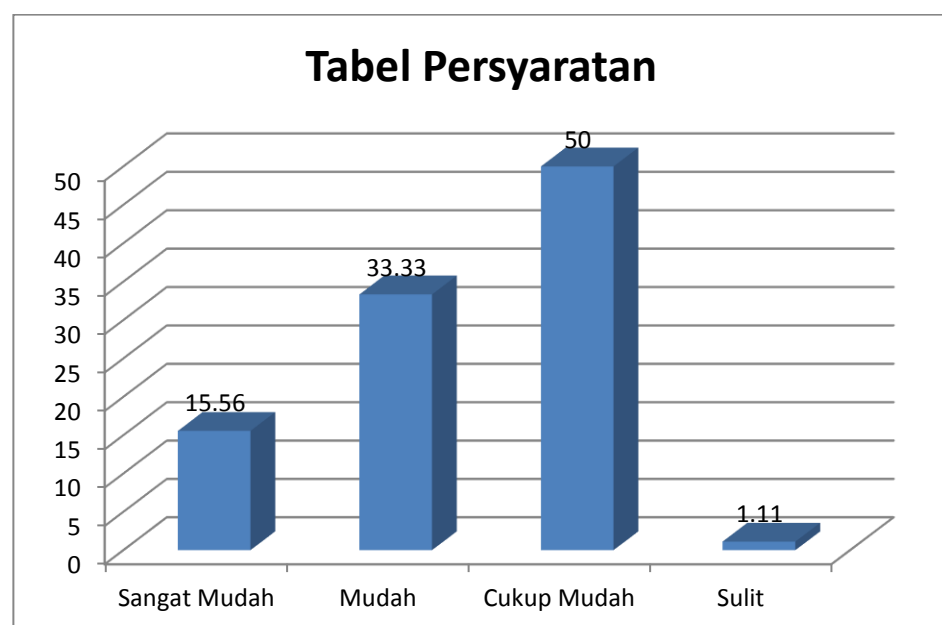
Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan :

#### A. Persyaratan

Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Persyaratan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Mudah	14	15,56	15,56	15,56
Mudah	30	33,33	33,33	48,89
Cukup Mudah	45	50,00	50,00	98,89
Sulit	1	1,11	1,11	1,11
Total	90	100,00	100,00	

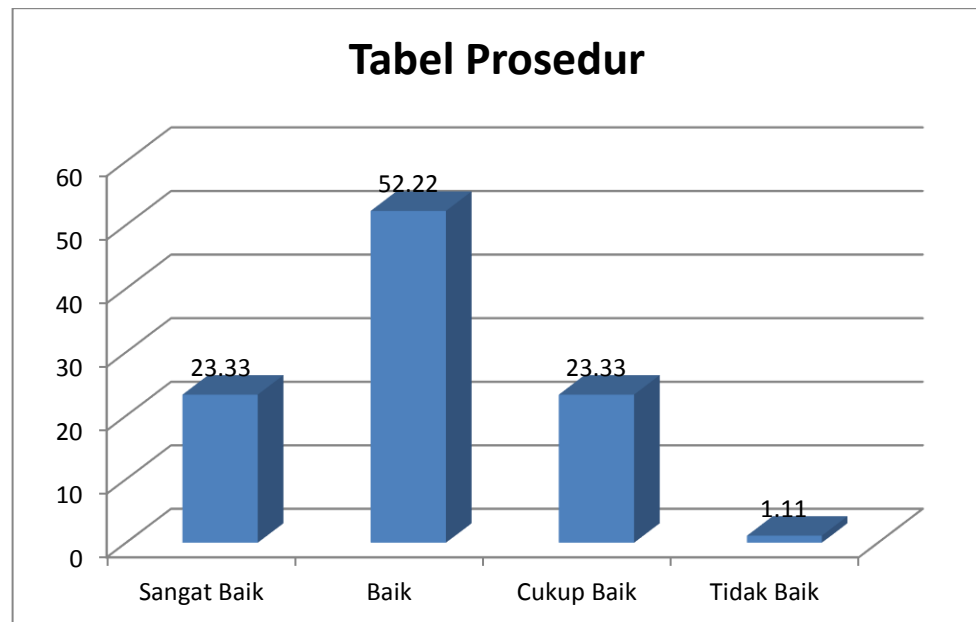


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Negara **CUKUP MUDAH** (50,00%)

## B. Prosedur

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

		Prosedur			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Sangat Baik	21	23,33	23,33	23,33
	Baik	47	52,22	52,22	75,55
	Cukup Baik	21	23,33	23,33	98,88
	Tidak Baik	1	1,11	1,11	100,00
	Total	90	100,00	100,00	

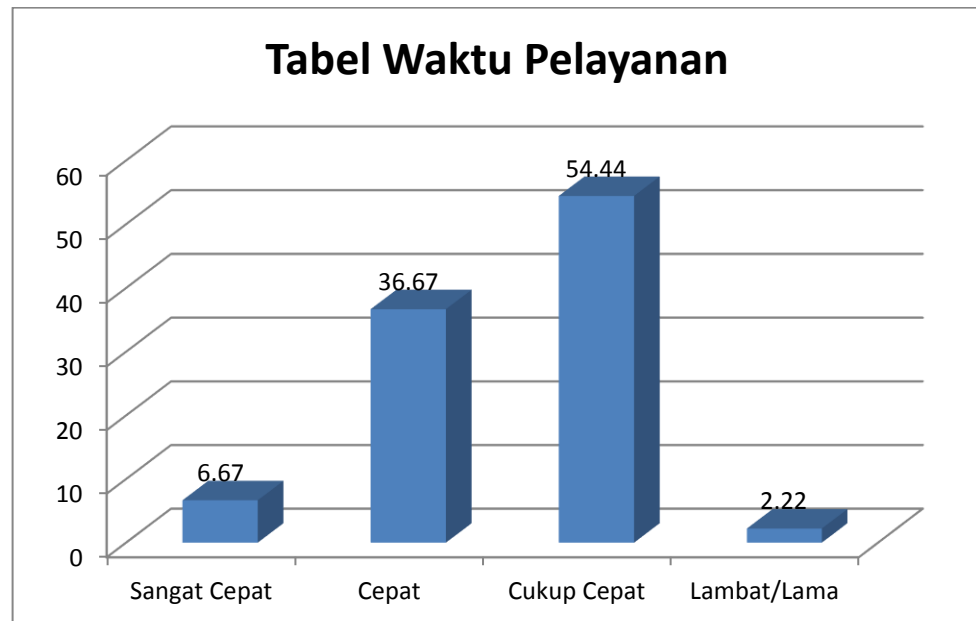


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Negara **BAIK** (52,22%)

### C. Waktu pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Cepat	6	6,67	6,67	6,67
Cepat	33	36,67	36,67	43,34
Cukup Cepat	49	54,44	54,44	97,78
Lambat/Lama	2	2,22	2,22	100,00
Total	90	100,00	100,00	



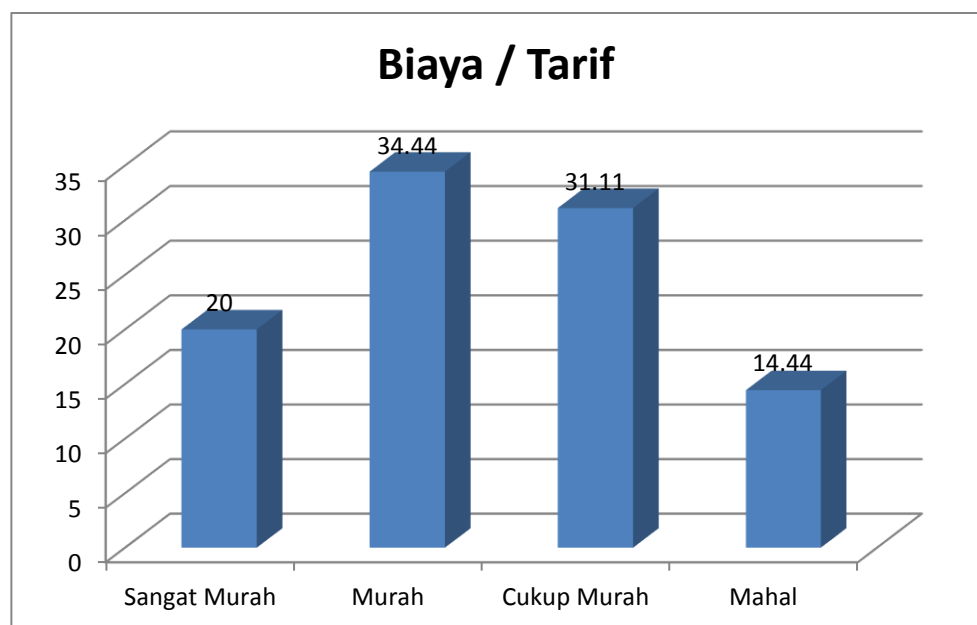
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Negara **CUKUP CEPAT** (54,44%)

### D. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya / Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Biaya/Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Murah	18	20,00	20,00	20,00
	Murah	31	34,44	34,44	54,44
	Cukup Murah	28	31,11	31,11	85,55
	Mahal	13	14,44	14,44	100,00
	Total	90	100,00	100,00	



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Negara **MURAH** (34,44%)

#### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

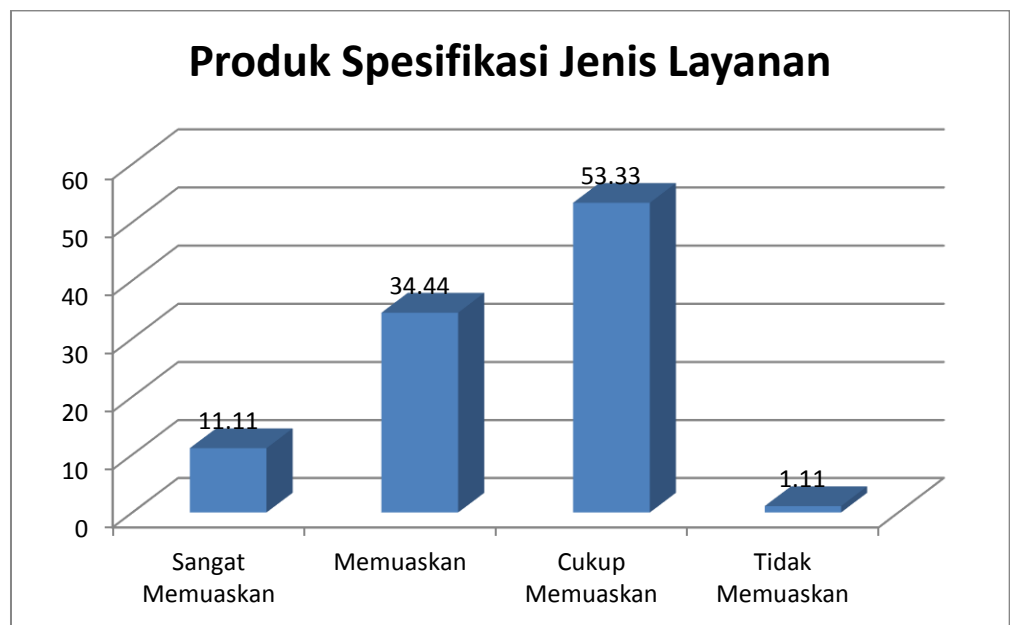
Produk Spesifikasi Jenis Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Memuaskan	10	11,11	11,11	11,11
	Memuaskan	31	34,44	34,44	45,55
	Cukup Memuaskan	48	53,33	53,33	98,88
	Tidak Memuaskan	1	1,11	1,11	100,00



Produk Spesifikasi Jenis Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Memuaskan	10	11,11	11,11	11,11
	Memuaskan	31	34,44	34,44	45,55
	Cukup Memuaskan	48	53,33	53,33	98,88
	Tidak Memuaskan	1	1,11	1,11	100,00
	Total	90	100,00	100,00	



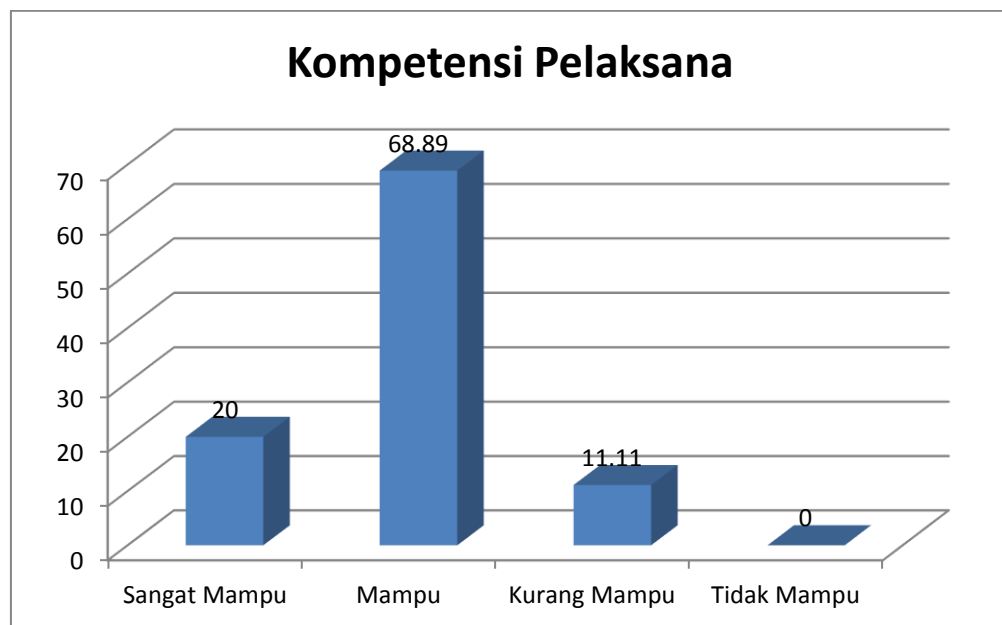
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Negara **CUKUP MEMUASKAN** (53,33%)

#### F. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

**Kompetensi Pelaksana**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Mampu	18	20,00	20,00	20,00
	Mampu	62	68,89	68,89	88,89
	Kurang Mampu	10	11,11	11,11	100,00
	Tidak Mampu	0	0,00	0,00	100,00
	Total	90	100,00	100,00	



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Negara **MAMPU** (68,89%)

**G. Perilaku Pelaksana**

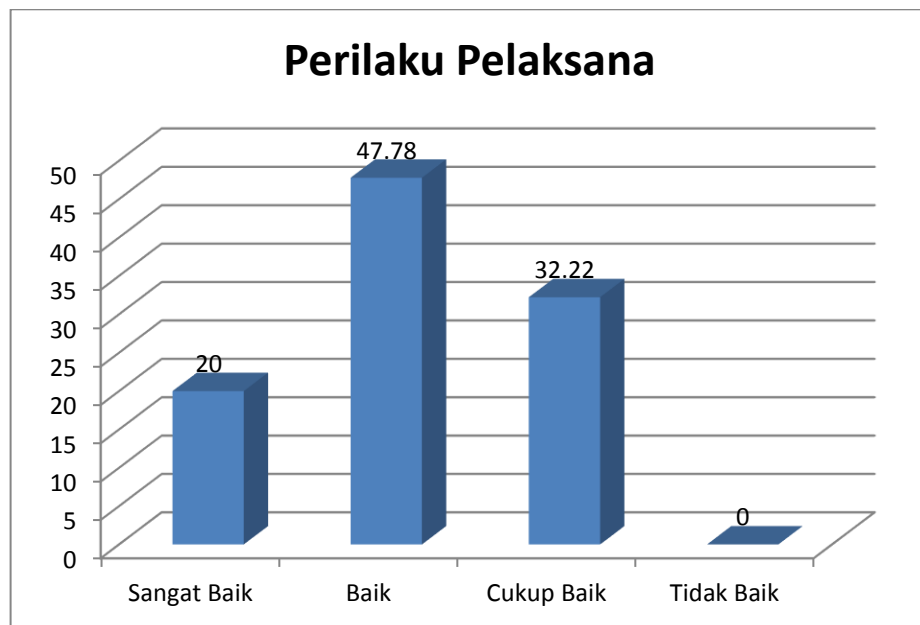
Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

**Perilaku Pelaksana**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	18	20,00	20,00	20,00
	Baik	43	47,78	47,78	67,78
	Cukup Baik	29	32,22	32,22	100,00
	Tidak Baik	0	0,00	0,00	100,00

**Perilaku Pelaksana**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	18	20,00	20,00	20,00
	Baik	43	47,78	47,78	67,78
	Cukup Baik	29	32,22	32,22	100,00
	Tidak Baik	0	0,00	0,00	100,00
	Total	90	100,00	100,00	



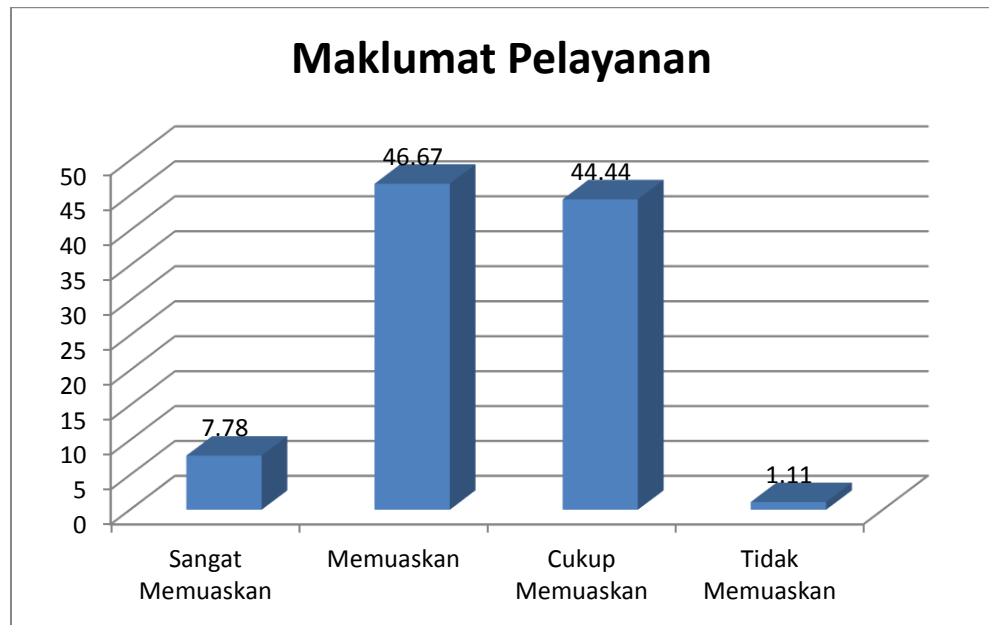
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Negara **BAIK** (47,78%)

#### H. Maklumat Pelayan

Hasil analisis pada ruang lingkup Maklumat Pelayan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

**Maklumat Pelayan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Memuaskan	7	7,78	7,78	7,78
	Memuaskan	42	46,67	46,67	54,45
	Cukup Memuaskan	40	44,44	44,44	98,89
	Tidak Memuaskan	1	1,11	1,11	1,11
	Total	90	100,00	100,00	



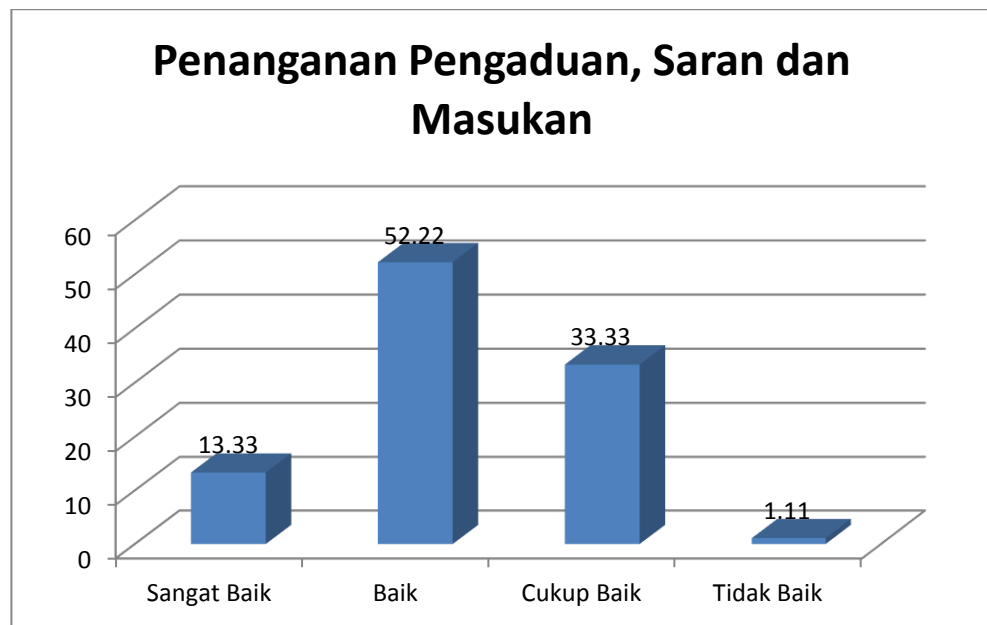
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Negara **MEMUASKAN** (46,67%)

### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	12	13,33	13,33	13,33
Baik	47	52,22	52,22	65,55
Cukup Baik	30	33,33	33,33	98,88
Tidak Baik	1	1,11	1,11	100,00
Total	90	100,00	100,00	



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Negara **BAIK** (52,22%)

Dalam survey Kepuasan Pengguna Pengadilan ini pun, terdapat beberapa responden yang memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

1. Responden nomor 4 menyatakan agar Pelayanan ditingkatkan dan pertahankan yang sudah baik;
2. Responden nomor 28 menyatakan agar jadwal sidang tidak terlalu lama;
3. Responden nomor 32 menyatakan semua pelayanan sangat memuaskan dan perlu ditingkatkan;
4. Responden nomor 36 menyatakan agar untuk kedepannya pelayanan di PN Negara supaya lebih cepat dan mudah;
5. Responden nomor 43 menyatakan agar Pengadilan mempertahankan pelayanan kepada masyarakat dengan professional.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Negara sebesar 68,33 dan berada pada kategori **BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Negara mayoritas responden menyatakan **CUKUP MUDAH** (50,00%)
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Negara Mayoritas responden menyatakan **BAIK** (52,22%)
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Negara mayoritas responden menyatakan **CUKUP CEPAT** (54,44%)
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Negara mayoritas responden menyatakan **MURAH** (34,44%)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Negara mayoritas responden menyatakan **CUKUP MEMUASKAN** (53,33%)
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Negara mayoritas responden menyatakan **MAMPU** (68,89%)
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Negara mayoritas responden menyatakan **BAIK** (47,78%)
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Negara mayoritas responden menyatakan **MEMUASKAN** (46,67%)
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Negara mayoritas responden menyatakan **BAIK** (52,22%)

## B. Rekomendasi

1. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu.
2. Agar tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.
3. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
4. Agar ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat bisa lebih murah.
5. Agar setiap spesifikasi jenis pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
6. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Negara lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan.
7. Agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan bisa ditingkatkan menjadi sangat baik sehingga bisa memuaskan para pengguna layanan Pengadilan.
8. Agar para petugas menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
9. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjutnya lebih ditingkatkan lagi walaupun saat ini telah dirasakan sangat baik oleh para pengguna layanan dalam melayani mereka.





## DAFTAR PUSTAKA

1. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
2. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
3. Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

**LAMPIRAN-LAMPIRAN.**

	<p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN NEGERI NEGARA</b> JL. MAYOR SUGIANYAR NO. 1 NEGARA TELP. (0365) 41204, 42850, FAX. (0365) 41204 JEMBRANA – BALI Email : pn_negara@yahoo.co.id Website : www.pn-negara.go.id</p>
---	--

Nomor Kuesioner :  (diisi petugas)

Tanggal :

**DAFTAR PERTANYAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI NEGARA**

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan  
Pengadilan Negeri Negara**

*Om Swastiastu,  
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 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini bertujuan untuk memperoleh informasi masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Negara, 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.

*Om Santih, Santih, Santih, Om  
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Negara, 9 Mei 2016

**Tim Survei PN Negara**

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : ..... (**boleh Inisial atau tidak diisi**)  
 2. Umur : ..... tahun  
 3. Jenis kelamin : 1. Laki-laki  
 2. Perempuan  
 4. 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  
 5. 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 pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner  
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

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

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
	<b>Pelaksana</b>	kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PN Negara?	Mampu b. Mampu c. Kurang Mampu d. Tidak Mampu
7.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PN Negara dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	<b>Maklumat Pelayanan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PN Negara dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PN Negara?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

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

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---



---



---



---



---



---



---