

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, 10 Januari 2018

Management Reprerentative,

Ketua Tim Survei,

ALFAN FIRDAUZI KURNIAWAN, SH., MH.
NIP. 19800517 200912 1 003

I NYOMAN SUTRISNA, SH.
NIP. 19840620 200904 1 007

Wakil Ketua Pengadilan Negeri Negara,

R.R DIAH POERNOMOJEKTI, SH
NIP. 19730917 199403 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 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, 10 Januari 2018

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	2
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	3
A. Metodologi Survei.....	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Teknik Analisa Data.....	4
D. Variabel Pengukuran IKM.....	4
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	6
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	8
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17
A. Kesimpulan	17
DAFTAR PUSTAKA.....	19
LAMPIRAN – LAMPIRAN	