

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI PALANGKA RAYA**

berdasarkan

**Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan
Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik**

Disahkan di Palangka Raya
Pada hari Kamis, 4 Januari 2018

Ketua PN Palangka Raya,

Ketua Tim Survei,

JUMONGKAS L. GAOL, S.H., M.H.
NIP. 19610912 198812 1 003

RUSPELIATI, S.H.
NIP. 19690401 199103 2 002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani para pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Palangka Raya 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.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Palangka Raya, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporannya ini, tentunya masih banyak kekurangan sehingga masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Palangka Raya dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Palangka Raya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palangka Raya, 4 Januari 2018

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
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	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	3
A. Metode Survei	3
B. Teknik Pengumpulan Data	3
C. Variabel Pengukuran IKM.....	3
D. Teknik Analisis Data.....	4
BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	6
A. Persyaratan	6
B. Prosedur.....	8
C. Waktu Pelayanan	9
D. Biaya/Tarif	10
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	11
F. Kompetensi Pelaksana.....	13
G. Perilaku Pelaksana.....	14
H. Maklumat Pelayanan	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	18
B. Rekomendasi	19
RUJUKAN	20
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	21

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	5
2.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Palangka Raya	6
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Persyaratan.....	7
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Prosedur	8
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	9
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	11
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	13
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	14
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan.....	16
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	17

DAFTAR GAMBAR

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Palangka Raya melaksanakan survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan hukum yang prima dan berkeadilan kepada pencari keadilan meningkatkan kredibilitas dan transparansi meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri 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 Negeri Palangka Raya.

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Palangka Raya ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2017.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Palangka Raya, 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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap 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 mengkodekan 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 Palangka Raya, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, lembaga pemasyarakatan, pemerintah daerah, dll. 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 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 pemberidan 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 Palangka Raya 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 Palangka Raya ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 400. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Palangka Raya dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Palangka Raya sebesar 70,85 berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 62,51 s/d 81,25).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2.
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Palangka Raya

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,180	Baik	6
2.	Prosedur	3,250	Baik	4
3.	Waktu Pelayanan	3,065	Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,020	Baik	9
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,175	Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,310	Baik	1
7.	Perilaku Pelaksana	3,260	Baik	3
8.	Maklumat Pelayanan	3,273	Baik	2
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,183	Baik	5

A. Persyaratan

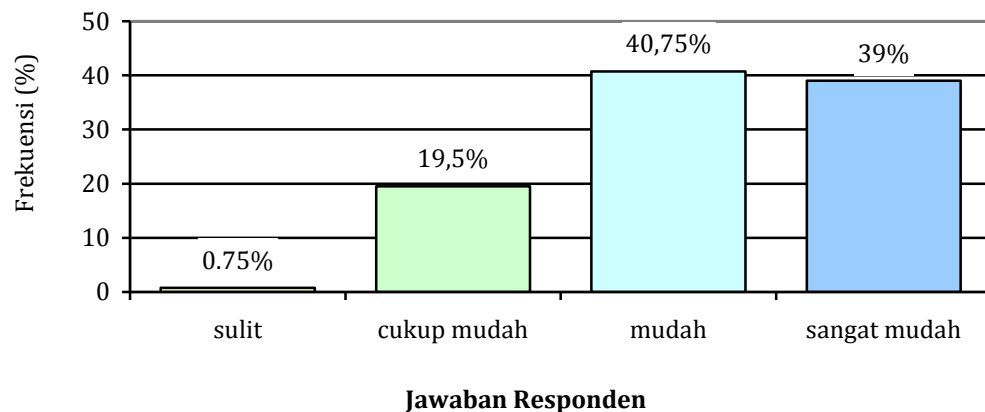
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,180 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori Baik Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	156	39
2.	Mudah	3	163	40,75
3.	Cukup Mudah	2	78	19,5
4.	Sulit	1	3	0,75
Jumlah			400	100

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

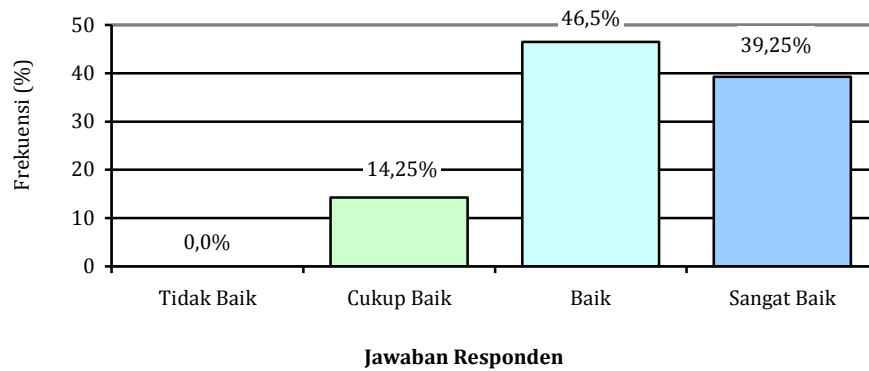
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,250 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat baik	4	157	39,25
2.	Baik	3	186	46,5
3.	Cukup baik	2	57	14,25
4.	Tidak baik	1	0	0
Jumlah			400	100

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



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

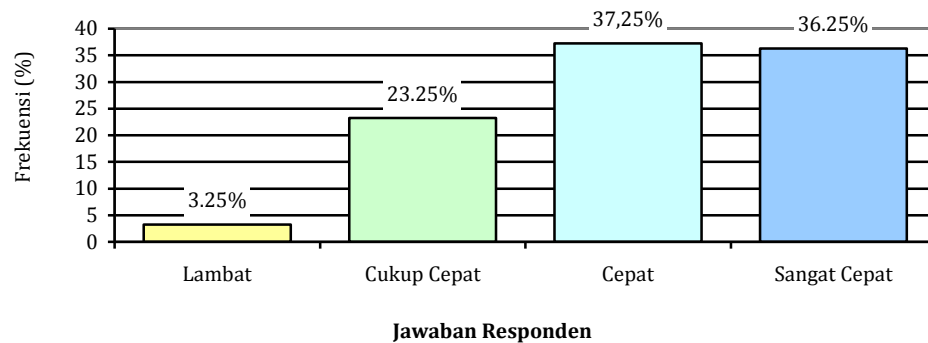
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,065 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat cepat	4	145	36,25
2.	Cepat	3	149	37,25
3.	Cukup cepat	2	93	23,25
4.	Lambat	1	13	3,25
Jumlah			400	100

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



Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

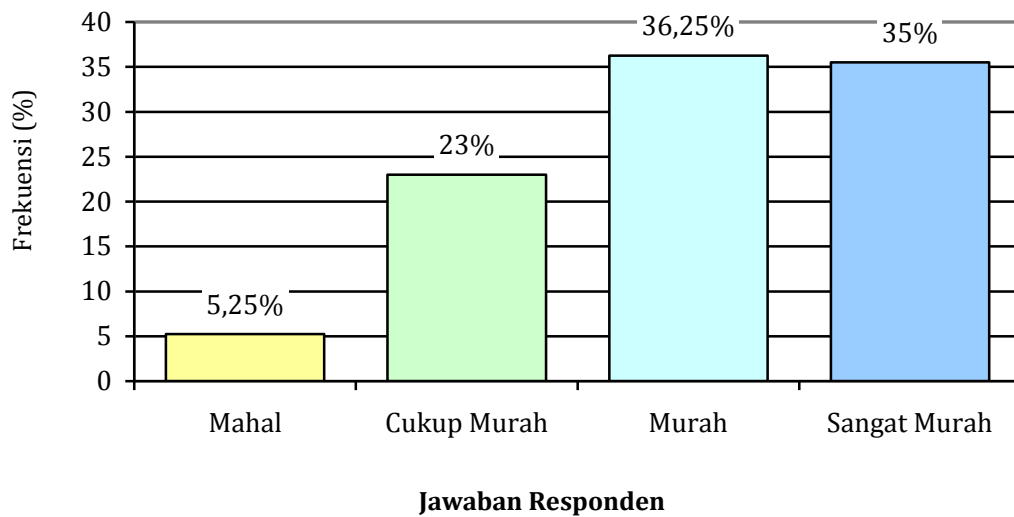
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,020 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Baik” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat murah	4	142	35,5
2.	Murah	3	145	36,25
3.	Cukup murah	2	92	23
4.	Mahal	1	21	5,25
Jumlah			400	100

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



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

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

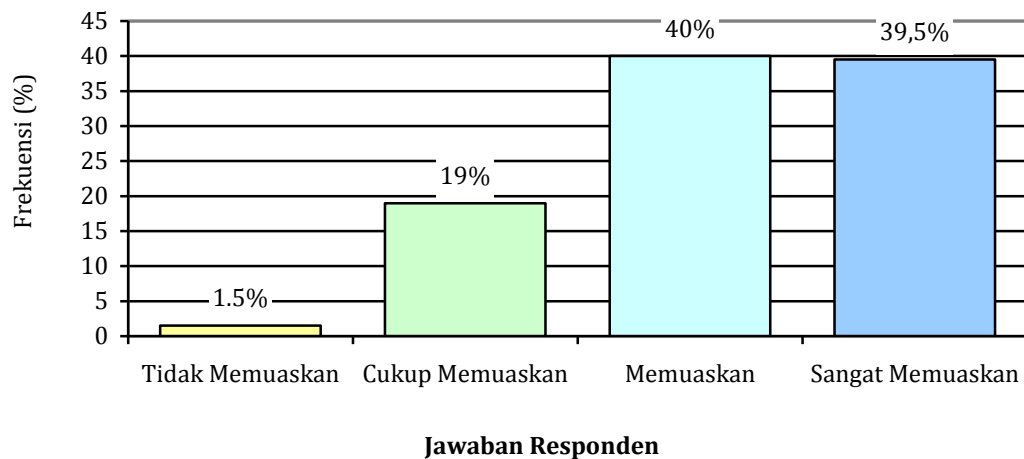
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,175 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 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 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat memuaskan	4	158	39,5
2.	Memuaskan	3	160	40
3.	Cukup memuaskan	2	76	19
4.	Tidak memuaskan	1	6	1,5
Jumlah			400	100

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
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 3,310 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan

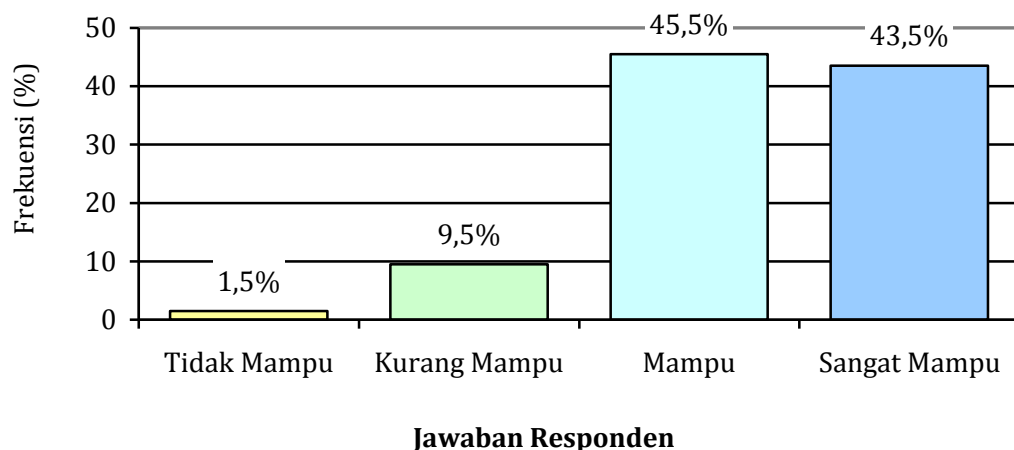
demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat mampu	4	174	43,5
2.	Mampu	3	182	45,5
3.	Kurang mampu	2	38	9,5
4.	Tidak mampu	1	6	1,5
Jumlah			400	100

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



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

G. Perilaku Pelaksana

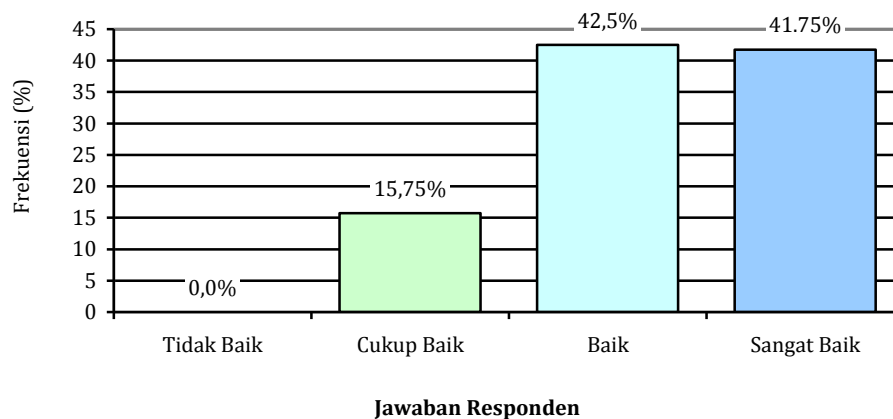
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,260 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat baik	4	167	41,75
2.	Baik	3	170	42,5
3.	Cukup baik	2	63	15,75
4.	Tidak baik	1	0	0
Jumlah			400	100

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



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

H. Maklumat Pelayanan

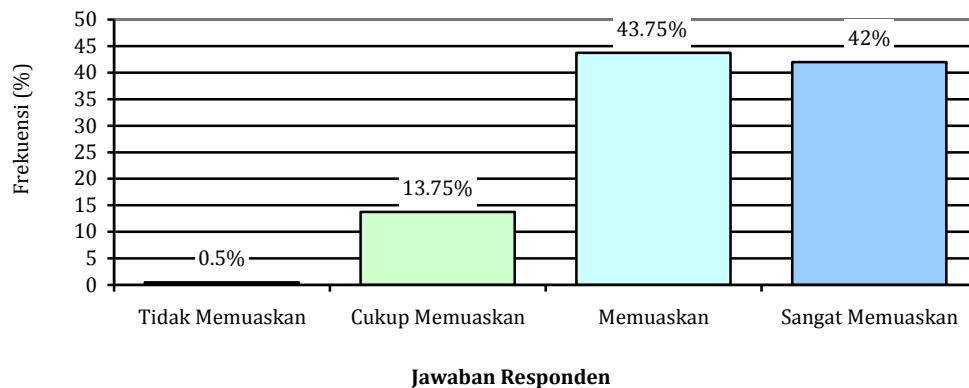
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,273 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 10.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat memuaskan	4	168	42
2.	Memuaskan	3	175	43,75
3.	Cukup memuaskan	2	55	13,75
4.	Tidak memuaskan	1	2	0,5
Jumlah			400	100

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



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

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

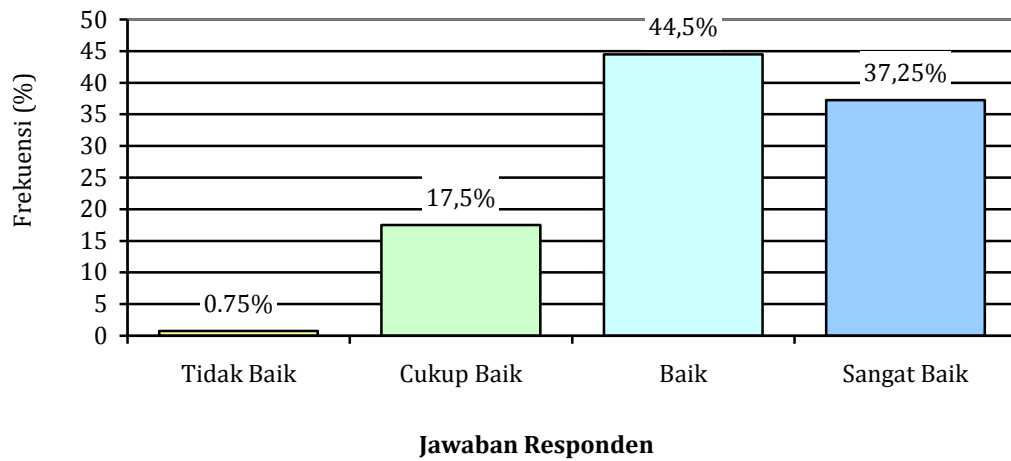
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,183 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 11.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Palangka Raya
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat baik	4	149	37,25
2.	Baik	3	178	44,5
3.	Cukup baik	2	70	17,5
4.	Tidak baik	1	3	0,75
Jumlah			400	100

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN 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 Negeri Palangka Raya sebesar **70,85** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 62,51 s/d 81,25). Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Palangka Raya, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada

ruang lingkup “Kompetensi Pelaksana” disusul ruang lingkup “Maklumat Pelayanan”.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Palangka Raya, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Agar dimasa mendatang, nilai IKM semakin meningkat demi terwujudnya pelayanan prima kepada pencari keadilan.

RUJUKAN:

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Nomor Kuesioner :

--	--	--	--

(diisi petugas)

**DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI PALANGKA RAYA**

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Palangka Raya**

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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, untuk kepentingan tersebut Pengadilan Negeri Palangka Raya 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.

Palangka Raya,

Tim Survei

IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur : tahun
2. Jenis kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
3. 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
4. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri 6. Pedagang
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya:

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bpk/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. 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.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PN Palangka Raya?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PN Palangka Raya?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN Palangka Raya.	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PN Palangka Raya?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PN Palangka Raya?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PN Palangka Raya?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PN Palangka Raya dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PN Palangka Raya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PN Palangka Raya?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Negeri Palangka Raya bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PENGADILAN NEGERI/TIPIKOR/ HUBUNGAN
INDUSTRIAL PALANGKARAYA KELAS I A**

Jalan P. Diponegoro No. 21
Palangka Raya - Kalimantan Tengah 73111, ☎ / Fax (0536) 3221940
Email: pnpalangkaraya1@gmail.com
Website: www.pn-palangkaraya.go.id

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	1	2	3	2	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	2	2	1	3	3	2	2	2
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	4	4	3	4	4
9	4	3	3	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	2	2	2	3	2	3	4	3	2
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	3	2	2	3	3	2	2	4
14	2	2	2	3	2	3	3	3	3
15	4	4	4	3	4	4	3	4	3
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	3	3	3	3	4	2
22	3	4	3	2	3	4	4	4	4
23	4	2	1	4	2	3	2	3	2
24	2	2	2	2	3	3	3	3	3
25	3	2	3	3	2	3	3	3	2
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4

36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	2	2	2	2	3	2	2	2
77	3	3	2	3	3	3	3	3	3
78	2	2	2	2	2	3	3	3	3
79	4	2	4	3	4	3	4	4	4
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4

81	3	3	3	3	3	3	2	3	2
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	2	3	4	3	3	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	4	3	4	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	4	3	4	4	3	3	3	3
96	3	3	3	3	4	4	3	4	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	2	3	2	2	2	3	2	3	3
99	2	4	2	2	3	3	3	3	3
100	3	3	3	2	3	4	4	4	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	2	3	2	3	4	4	3	4	2
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	2	2	3	2	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	2	3	2	2	2	3	3	3	3
108	3	4	3	3	2	1	4	4	3
109	3	3	3	2	3	3	2	3	2
110	4	4	3	4	3	2	4	3	3
111	2	2	2	2	2	3	2	2	2
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	2	2	3	3	3	2	2
114	2	4	4	2	3	4	4	3	2
115	3	3	3	3	3	3	3	3	2
116	3	3	3	3	2	3	2	2	3
117	3	3	3	3	2	2	3	3	3
118	3	3	3	3	3	2	3	3	2
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	2
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	4	3	3	3	3	3	3	3	3

126	2	2	3	2	3	3	4	4	2
127	2	3	1	1	3	3	2	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	2	2	2	3	2	2	3
134	3	3	3	3	3	3	2	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	2	2	2	2	3	3	2	2
137	2	2	2	2	2	3	3	2	2
138	3	3	3	2	3	3	3	3	3
139	3	2	2	3	3	4	4	2	2
140	2	2	2	2	1	3	2	2	1
141	3	3	3	3	3	4	3	3	4
142	3	3	2	3	3	2	3	3	3
143	2	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	2	2	3	2	3	4	3	3	2
146	2	2	1	2	2	3	3	2	3
147	3	3	2	2	3	3	3	3	3
148	3	3	2	2	2	3	2	3	3
149	3	3	3	3	3	2	3	3	2
150	2	3	2	3	2	3	3	3	3
151	4	3	3	3	3	3	3	4	3
152	1	3	3	3	2	4	4	3	2
153	2	2	1	2	2	3	2	2	2
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	2	2	4	4	4	3	3
163	2	2	2	3	2	3	3	2	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4

170	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	2	3	2	3	3	3	3	3	3
172	3	2	4	2	3	1	3	3	3
173	2	3	2	2	2	2	2	2	2
174	2	3	2	3	2	4	4	3	3
175	3	3	2	2	3	3	3	2	3
176	3	4	4	3	3	3	3	3	4
177	2	3	3	3	2	2	2	3	3
178	3	3	2	3	3	3	3	3	2
179	3	3	3	3	3	4	3	3	4
180	2	3	2	3	2	3	2	2	2
181	3	3	2	3	3	4	3	4	3
182	3	3	2	3	3	4	3	4	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	2	2	2	3	2	3	2	3	3
186	2	2	2	2	2	3	2	2	4
187	1	2	1	1	1	2	2	2	1
188	3	4	3	1	3	3	3	2	3
189	3	3	3	1	2	3	3	3	3
190	3	3	3	1	2	3	3	3	3
191	2	2	1	4	2	4	2	4	2
192	2	2	1	4	4	4	2	4	2
193	1	3	2	1	3	3	3	2	3
194	2	3	2	1	3	3	3	3	3
195	3	2	3	2	2	3	3	3	3
196	3	3	3	1	3	3	3	1	3
197	2	4	3	3	2	3	2	2	2
198	2	2	2	2	2	3	2	2	2
199	2	2	2	2	3	2	2	2	2
200	2	3	2	2	2	3	2	2	3
201	3	3	3	1	3	1	3	3	3
202	3	3	3	1	3	1	3	3	3
203	3	3	2	2	3	2	3	3	3
204	2	3	3	2	2	2	3	2	3
205	3	3	1	2	1	3	2	1	2
206	3	3	3	1	1	4	3	3	3
207	3	3	3	1	1	1	3	3	3
208	3	3	3	3	3	2	3	3	3
209	3	3	3	3	3	2	3	3	3
210	3	3	3	3	3	2	3	3	3
211	2	2	3	4	3	3	4	4	4
212	3	3	3	3	3	2	3	3	3
213	3	3	1	1	1	3	3	3	3
214	3	3	3	2	2	3	3	3	3

215	3	3	3	3	3	3	2	4	4
216	2	3	2	3	2	2	2	3	3
217	2	2	2	2	2	3	3	3	2
218	2	2	2	2	2	2	3	3	2
219	4	4	4	4	4	2	3	4	4
220	3	3	1	3	2	3	3	3	2
221	4	3	3	4	4	3	4	3	4
222	3	3	3	2	3	4	4	3	3
223	2	3	3	2	3	3	3	3	3
224	3	3	3	3	3	3	4	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	2	2	4	3	3	3
227	3	3	2	2	3	3	3	3	3
228	3	3	2	3	2	4	3	3	3
229	3	2	3	2	3	3	3	3	3
230	4	3	2	3	3	4	2	4	3
231	2	3	2	2	3	2	3	3	3
232	3	3	2	2	4	4	3	3	3
233	2	3	2	3	3	3	3	3	3
234	3	3	4	3	3	4	2	3	4
235	3	3	3	2	4	3	3	3	3
236	3	3	2	2	4	4	4	3	3
237	3	3	2	2	3	3	3	3	3
238	3	4	4	3	4	3	4	4	3
239	4	3	3	4	3	3	4	3	2
240	3	4	3	3	2	3	3	3	3
241	3	3	4	3	4	3	3	3	3
242	3	3	3	2	2	3	3	2	2
243	2	3	2	3	3	3	2	3	2
244	4	3	3	3	4	4	4	3	3
245	2	3	3	2	3	3	3	3	3
246	4	4	3	3	4	3	4	4	3
247	3	4	3	3	3	4	3	3	3
248	3	3	3	2	3	3	3	3	3
249	2	3	2	3	2	3	3	2	2
250	3	3	2	2	2	2	3	3	2
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	2	2	1	2	2	2	2	2
253	3	3	3	4	3	2	3	3	4
254	2	3	3	3	4	4	4	4	4
255	3	3	3	3	3	3	3	2	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	3	3	2	3	3	3	3	3	3
258	3	3	4	3	3	4	4	4	3
259	2	2	2	2	3	3	3	3	2

260	3	3	2	2	3	2	3	4	4
261	3	2	3	3	3	3	2	4	2
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	4	3	3	3	3	3	3	4	3
264	3	3	3	4	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	3	3	4	3	3
266	2	2	1	2	2	3	2	2	2
267	2	3	1	2	2	3	2	2	2
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	2	2	2	3	3	2	3	3	3
273	4	3	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	3	2	3	3	3	4	4
275	2	2	2	2	2	2	2	2	2
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	2	2	3	2	2	3	3	3	2
278	4	3	4	3	4	3	3	3	3
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3
280	4	4	4	3	4	4	3	4	1
281	2	2	2	2	2	2	2	2	2
282	4	3	3	4	4	3	4	4	3
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	3	3	2	2	3	3	3	3	2
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	3	3	4	4	3	3
287	4	4	4	4	4	2	3	4	4
288	3	3	4	4	3	4	4	3	3
289	4	4	4	3	4	4	3	3	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4

305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	3	3	2	2	3	2	2	2	2
311	2	4	2	3	3	3	2	3	2
312	3	3	2	3	3	2	3	3	3
313	3	3	2	2	2	2	2	2	2
314	2	3	2	3	2	3	3	3	3
315	4	4	3	3	3	3	3	3	3
316	3	3	3	4	4	3	4	4	3
317	3	3	2	2	3	2	3	2	3
318	3	3	3	3	3	2	3	3	3
319	3	3	3	3	2	2	3	3	3
320	3	3	3	2	3	3	3	3	3
321	3	4	4	1	4	4	3	3	3
322	4	4	3	4	3	3	3	3	3
323	4	3	2	2	4	2	3	3	2
324	3	3	3	3	4	3	4	4	3
325	3	4	3	4	3	4	4	3	3
326	3	3	3	2	3	2	3	3	3
327	4	3	4	3	3	3	3	3	2
328	3	3	2	2	3	3	3	3	3
329	3	3	3	3	3	3	4	3	3
330	2	4	2	4	2	4	4	3	4
331	3	4	3	3	3	4	3	4	3
332	3	3	3	2	3	4	2	3	4
333	3	3	3	2	4	3	3	4	3
334	2	3	2	1	3	3	3	3	3
335	2	3	2	3	3	3	3	3	3
336	3	2	3	2	2	3	3	2	3
337	3	4	3	2	3	3	4	3	3
338	2	3	2	4	3	4	3	3	3
339	3	2	2	3	2	3	2	3	2
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	2	2	2	2	2	3	2	2	2
342	2	2	2	2	2	3	2	2	2
343	2	2	1	2	2	3	2	2	3
344	2	2	2	2	2	3	2	3	2
345	3	3	3	3	3	3	3	3	2
346	3	3	2	3	3	3	3	2	3
347	3	2	2	3	2	3	3	2	2
348	2	2	2	2	2	3	2	2	2
349	3	3	3	3	3	3	3	3	3

350	2	3	2	3	2	3	2	2	3
351	2	3	3	3	2	3	3	3	2
352	2	2	3	3	3	3	2	3	2
353	3	3	3	3	3	4	3	4	3
354	3	4	4	3	3	2	4	4	3
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	3	3	3	3	3	3	3	3	3
358	4	3	4	3	4	4	4	4	3
359	3	3	4	4	4	3	4	4	3
360	4	4	4	4	3	3	3	4	4
361	4	3	4	3	3	4	3	3	4
362	3	3	3	3	3	3	3	3	3
363	4	4	4	3	3	3	4	4	3
364	2	2	2	1	2	3	2	2	2
365	3	4	3	2	3	4	4	3	3
366	4	3	3	4	3	3	3	3	3
367	4	4	3	3	3	3	4	3	3
368	3	3	3	3	3	3	3	3	3
369	4	3	3	3	3	4	3	3	4
370	3	3	3	2	3	3	3	3	3
371	3	3	3	2	3	3	2	3	3
372	3	3	3	3	3	3	4	3	3
373	3	3	2	2	3	3	4	2	3
374	3	3	3	3	2	3	3	3	3
375	3	2	2	1	2	3	3	2	3
376	4	4	3	3	4	3	3	3	2
377	2	2	2	3	2	4	3	4	3
378	3	3	3	3	3	3	3	3	3
379	3	3	3	3	3	4	3	3	3
380	3	3	3	2	3	3	3	3	3
381	3	3	3	3	4	3	3	3	3
382	2	2	2	2	2	4	2	2	2
383	2	2	2	2	2	4	2	4	2
384	2	3	3	2	3	3	4	3	3
385	3	3	3	3	3	3	2	2	3
386	2	2	2	2	2	3	2	2	2
387	2	3	4	3	4	2	2	4	4
388	2	2	3	2	3	3	2	2	3
389	3	3	3	3	3	3	3	2	3
390	4	4	4	3	4	4	4	3	4
391	3	4	3	4	4	4	4	3	4
392	4	3	4	3	4	4	4	4	4
393	3	4	3	3	3	3	4	4	3
394	3	3	3	3	3	3	3	3	3

395	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
396	3	3	4	2	3	3	3	3	3	
397	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
398	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
399	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
400	3	3	3	1	3	1	2	3	3	
ΣNilai /Unsur	1272	1300	1226	1208	1270	1324	1304	1309	1273	
NRR / Unsur	3,180	3,250	3,065	3,020	3,175	3,310	3,260	3,273	3,183	
NRR tertbg/ unsur	0,353	0,361	0,340	0,335	0,352	0,367	0,362	0,363	0,353	*)
										2,834
IKM Unit pelayanan										**) 70,853

Keterangan :

- RL : Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per RL : Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang: NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN :

70,85

Kategori: BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00	: 3,26 - 4,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25	: 2,51 - 3,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50	: 1,76 - 2,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 1,75

Tabel
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:				
			70,85	Kategori: BAIK
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,180	Baik	6
2	Prosedur	3,250	Sangat Baik	4
3	Waktu Pelayanan	3,065	Baik	8
4	Biaya/Tarif	3,020	Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,175	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,310	Sangat Baik	1
7	Perilaku Pelaksana	3,260	Sangat Baik	3
8	Maklumat Pelayanan	3,273	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,183	Baik	5

SARAN DAN PENDAPAT

1. Kalau bisa pelayanan ditingkatkan lagi
2. untuk lebih ditingkatkan kembali fasilitas kantor ruang LBH di dekat ruang tahanan agar lebih mudah akses persidangan
3. mohon jadwal lebih terkoordinir dan terperinci
4. memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
5. semoga pelayanan di PN Palangka Raya semakin memuaskan
6. tidak adanya tempat ruang tunggu khusus untuk publik dan masih kurangnya tempat tunggu sidang
7. masih lama menunggu waktu sidang
8. harus tepat dan jelas waktu sidang
9. agar petugas proaktif dalam memberi informasi dan adanya kebijakan apabila ada kesulitan sehingga kami tidak ada kerugian karena keterlambatan akibat administrasi dipengadilan
10. terbuka dan bersedia memberi penjelasan dan saran-saran bagi pihak yang bertanya/memohon penjelasan dan saran
11. kursi ruang tunggu selama menunggu sidang, ditambah kebersihan dari fasilitas kamar kecil
12. berharap para pegawai pengadilan lebih ramah lagi dengan masyarakat
13. jadwal sidang agar terjadwal dan memakai nomor antrian supaya tidak menunggu terlalu lama
14. kedepan agar jadwal persidangan dapat dilaksanakan tepat waktu
15. agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi
16. meningkatkan segi pelayanan administrasi
17. sudah berjalan baik, tetap dipertahankan
18. agar kiranya para petugas/pegawai PN Palangka Raya selalu berupaya meningkatkan kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pelayanan demi kemajuan pelayanan hukum yang sangat memuaskan bagi masyarakat pencari keadilan
19. pelayanan lebih diutamakan dan ramah tamah petugas
20. pertahankan pelayanan pengadilan negeri palangka raya
21. pertahankan pelayanan kualitas pengadilan negeri palangka raya. Top
22. pelayanan lebih ditingkatkan lagi
23. lebih ditingkatkan pelayanan masyarakat sesuai slogan syarat lengkap dan langsung jadi
24. untuk pelayanan sudah sesuai dengan baik mungkin ada sedikit diperbaiki dengan maksimal terutama dibagian pelayanan kalau bisa disapa dengan 3 s, senyum sapa, salam
25. melengkapi infrastruktur ruang tunggu khusus untuk pengguna pengadilan 2. Update data dikomputer untuk jadwal sidang yang sudah berjalan
26. semoga bisa lebih baik lagi
27. ruang tunggu diperluas dan kantin diperluas

28. agar dalam area PN semua pengunjung/tamu dapat menggunakan pakaian yang rapi / sopan seperti sepatu, baju berkerah
29. perlu ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan kepada pencari keadilan
30. agar meningkatkan yang sudah baik menjadi lebih baik
31. memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan harus cukup memuaskan bagi masyarakat umum
32. kepastian jam sidang, ruang sidang belum ada AC, sediakan air minum di ruang tunggu
33. adanya jadwal untuk persidangan agar tidak lama menunggu, adanya penataan ruang sidang
34. penambahan hakim
35. penambahan jumlah hakim, peningkatan SDM hakim, hakim yang independen
36. penambahan personil hakim
37. terus semangat dalam bertugas
38. kiranya saat persidangan jangan pernah ditunda-tunda jamnya
39. Menurut Saya kekurangannya dalam pengadilan negeri kota palangka raya kekurangannya saat persidangan pengeras susara (speker) agar disediakan, terima kasih
40. Mungkin ada disediakan ruang tunggu disetiap ruangan/ bidang pelayanan terimakasih
41. cukup memuaskan dengan pelayanannya
42. saran dari saya untuk perbaikan, agar pengadilan negeri/tipikor/hubungan industrial palangka raya kelas I A, agar menjadi perhatian selalu menjaga kebersihan, melayani dengan ramah, dimudahkan dalam pengurusan dipengadilan
43. Dalam hal kita pengurusan segala masalah cepat ditindak lanjuti
44. segera difungsikan tempat sidang/pengadilan negeri di kuala kurun kabupaten gunung mas karena akan memudahkan dalam proses peradilan, karena untuk mempedomani prinsip peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan.
45. tidak terlalu lama menunggu sidang
46. untuk meningkatkan kepastian sidang, supaya tidak tertunda (kelengkapan hakim-hakim)
47. Harap dalam menjawab/menindak lanjuti keluhan masyarakat agar diproses lebih cepat
48. Pelayanan informasi perkara melalui elektronik (website) harus selalu Update (terbaru)
49. Tetap mempertahankan yang sudah mulai membaik
50. Viva Justicia
51. Harap jadwal sidang bisa tepat waktu. 2. Dibuat urutan jadwal sidang, apabila para pihak tidak hadir yang akan sidang adalah pihak lain, sehingga jadwal sidang pasti. 3. perbanyak tempat duduk untuk para pihak yang menunggu sidang. 4. diharapkan ada pengeras suara untuk memanggil sidang para pihak sehingga tidak ada yang terlewat apabila diruangan lain.

52. penambahan kursi diarea dekat ruang sidang
53. Lebih meningkatkan lagi pelayanan publik sehingga rasa keadilan dan kenyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan keadilan perlindungan hukum percaya bahwa PN Palangka Raya benar-benar mengutamakan kepentingan bagi yang memerlukan perlindungan hukum
54. Kalau kita punya masalah bisa menyelesaikan dengan baik
55. waktu itu adalah uang/oleh karenanya pelayanan PN Palangka Raya dioptimalkan 2. sebaiknya rapat-rapat di PN Palangka Raya dibuat/dilaksanakan pada hari jumat dan bukan pada saat sibuk bersidang karena mengganggu proses sidang
56. Selama ini dalam melakukan persidangan sering tidak tepat waktu
57. Hendaknya sidang supaya tepat waktu yang ditentukan
58. Tolong sidang tepat waktu kami dijemput di rutan jam 10 belum makan, lalu dibawa ke Pengadilan sampai di Pengadilan tidak sidang, kami selaku terdakwa kelaparan .
59. Untuk saat ini masih baik semuanya
60. Tingkatkan kapasitas dan kredibilitas pegawainya
61. Menurut saya sekarang ini sudah sangat baik
62. Untuk Pelayanan pada meja informasi kalau bisa di ganti dengan pegawai yang profesional, yang ramah dan sopan
63. Saya berharap di Pengadilan, agar dalam hal pelayanan masyarakat lebih ditingkatkan dan ramah
64. Agar waktu lebih disiplin pegawainya
65. Agar Diperbaiki maslah ketepatan waktu dalam persidangan
66. Semoga kedepan Pelayanan bisa ditingkatkan
67. Tingkatkan pengawasan pada Pegawai untuk berhubungan langsung dengan masyarakat
68. Kepada Hakim dan panitera ingat sumpah jabatan terhadap tuhan YME jangan oleh rupiah
69. Mohon jadwal sidang di tampilkan dan tepat waktu dalam persidangan
70. Tingkatkan pelayanan dengan kinerja yang baik dan disiplin
71. Pelayanan Publik ditingkatkan lagi
72. Tingkatkan pelayanan dengan kinerja yang baik
73. Penambahan Hakim sidang
74. Petugas Informasi agak kurang jelas /asal
75. Bagian Informasi Malas Menjelaskan
76. Pelayanan publik pidana, perdata untuk pengambilan salinan putusan tolong yang ramah
77. Agar pelaksanaan persidangan dapat dilakukan tepat waktu dan konsisten dengan perkara
78. Jangan Sampai masyarakat atau yang berkepentingan menunggu terlalu lama dan urusan apapun itu tolong diminta seadil-adilnya apalagi bagi masyarakat yang lemah. Terima kasih

79. Jadwal Persidangan diatur supaya sidang dapat dilaksanakan tepat waktu karena Penggugat, Tergugat, Saksi dapat menggunakan waktunya tepat waktu.
80. Agar perlengkapan sarana prasarana dikantor lebih dilengkapi agar memudahkan pekerjaan
81. Untuk meningkatkan kecepatan wifi
82. Agar perlengkapan sarana dan prasarana dikantor lebih ditingkatkan agar dipermudah pekerjaan para pegawai
83. sebaiknya sarana dan prasarana lebih dilengkapi agar tercapainya pekerjaan yang memuaskan atau tujuan yang diinginkan
84. Kalau sekiranya masalah itu belum tentu benar adanya mohon untuk diadakan mediasi.
85. kalau bisa ada warung atau kantin dilingkungan pengadilan.
86. selalu menjaga lingkungan pengadilan"
87. pelayanan transit pengunjung (kantin koperasi), tempat parkir lebih akomodatif (peneduh, pengaturan, dll). Persidangan sebaiknya gunakan mikrofon + speaker. Sidang agar tepat waktu
88. tingkatkan lagi kinerja supaya lebih baik lagi kedepannya.
89. ketepatan waktu pelaksanaan sidang
90. untuk jadwal sidang biar enak para pengunjung /para saksi, dll
91. kalau bisa jam persidangan tepat waktu dengan jadwal yang sudah tertera jika pihak kami ingin meminta data yang sifatnya umum dimohon prosedurnya dipermudah dan jika berkenan untuk ruangan pers dilengkapi dengan satu unit komputer untuk mempermudah kinerja pers, kalau bisa ditambah colokan untuk tempat mengecek
92. Supaya pelayanan yang diberikan dapat dipertahankan karena pelayanan yang diberikan pada kami sangat maksimal.
93. agar dipertahankan kualitas pelayanan yang telah berjalan dengan baik selama ini.
94. sejauh ini saya selaku pihak yang sedang berperkara puas dengan pelayanan
95. Pada PN Palangka Raya jangan ada Hakim yang nakal atau tidak bersih begitu juga para panitera pengantinya. 2. pada PN P.Raya jangan ada lagi pungutan-pungutan . 3. Gaji para hakim kedepan dinaikan 100%. 4. Gaji para pegawai dinaikan 100%. 5. Hakim-Hakim harus ditambah mengingat volume perkara semakin banyak baik tipikor, PHH. 6. Pegawai kurang kedepan PN P.Raya Minimal jumlah pegawai 70 orang s/d 100 orang. 7. sarana gedung kantor serta fasilitas perangkat elektroniknya ditambah begitu juga tenaga keamanan satpam dan tenaga kebersihan harus ditambah. 8. Anggaran belanja langsung maupun tidak langsung modal harus ada penambahan.
96. ditambah lagi pegawai PN agar pelayanan lebih baik lagi
97. agar WC ditambah lagi
98. Agar lebih meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat maupun instansi pemerintahan

99. agar dibentuk petugas khusus sidang yang dapat menjembatani antara JPU, PP, Hakim demi kelancaran sidang
100. semoga pelayanan yang diberikan lebih baik dan tetap dipertahankan dan dijaga kepercayaan masyarakat.
101. bekerjalah dengan profesional. 2. gunakan waktu bekerja sesuai dengan jam kerja.
102. agar kepada setiap orang yang datang atau masuk kelingkungan pengadilan memakai atau menggunakan pakaian yang rapi pake sepatu, bagi yang tidak berpakaian rapi tidak diperbolehkan masuk.
103. agar pelayanann kedepannya lebih ditingkatkan lagi
104. wifi gratis agar diadakan dengan sinyal yang kuat bisa menjangkau semua ruangan. Agar ruang tunggu semua diberikan AC.
105. agar tepat waktu persidangan
106. semuanya sudah baik pak, apalagi semenjak bapak menjabat suasana PN P.Raya lebih keren.
107. sudah memenuhi standar pelayanan hanya terkendala dijadwal persidangan yang tidak tepat waktu
108. waktu jam sidang tidak tentu sering molor, jam sidangn mohon diperbaiki
109. lebih profesional lagi dalam pelayanan diharapkan lebih komunikatif lagi.
110. mohon agar dapat disediakan kantin yang lebih layak dan bersih sehingga dapat membantu siapapun yang diPN dalam mencvari makan atau minum dengan mudah.
111. dimohon dalam memberikan pelayanan ataupun mengeluarkan surat, dan lain-lain agar lebih tepat pada waktu yang sudah dijanjikan. 2. dimohon lebih aktif dalam membuka dan mengajak berbicara pengunjung ataupun para pihak dan tingkatkan lagi pekerjaan yang sudah sesuai.
112. dalam hal PHI perlunya disiapkan di setiap kabupaten atau kota mengingat jarak tempuh per kabupaten atau kota yang cukup jauh jarak dan lamanya waktu tempuh.
113. Mohon agar sidang tepat waktu, terdakwa kelaparan
114. Pelayanan perlu ditingkatkan lagi
115. dalam pelayanan harus ditingkatkan lagi
116. Tingkatkan untuk lebih baik lagi
117. tingkatkan pelayanan
118. hakim harus diperbanyak agar sidang lancar, jaksa mengambil tahanan jam 9 pagi agar sidang lancar
119. 1) datangnya tahanan tidak pasti sehingga jadwal sidang pidana tidak pasti; 2) lebih ditngkatkan bantuan hukum melalui posbakum