

# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI PALANGKARAYA**

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



**OKTOBER - DESEMBER 2023**

**PENGADILAN TINGGI PALANGKARAYA  
TAHUN 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

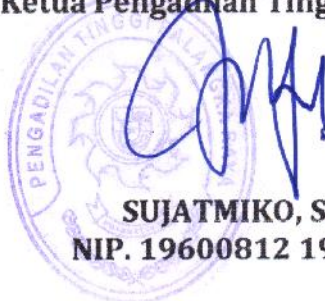
### LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI PALANGKARAYA

SEMESTER KEEMPAT

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Palangka Raya  
Pada Hari Selasa, 2 Januari 2024

☞ Ketua Pengadilan Tinggi Palangkaraya ☞



SUJATMIKO, S.H., M.H.  
NIP. 19600812 198612 1 001



## KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Tinggi Palangkaraya 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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei ini merupakan kelanjutan implementasi perbaikan dari penilaian masyarakat pada survei periode sebelumnya, dan di dalam pelaksanaan survei dan laporan survei ini tentu masih perlu perbaikan- perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Tinggi Palangkaraya dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Palangkaraya.

Palangka Raya, 2 Januari 2024

**Tim Survei**

---

## DAFTAR ISI

### *Halaman*

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Metode Survei .....	2
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
E. Jadwal Survei .....	3
BAB II. PROFIL RESPONDEN.....	5
A. Umur .....	5
B. Jenis Kelamin .....	5
C. Pendidikan .....	6
D. Pekerjaan .....	6
BAB III. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	8
A. Teknik Pengumpulan Data .....	8
B. Variabel Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
C. Teknik Analisis Data .....	9
1. Persyaratan .....	12
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur .....	14
3. Waktu Penyelesaian .....	16
4. Biaya/Tarif .....	17
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	19
6. Kompetensi Pelaksana .....	20
7. Perilaku Pelaksana .....	22
8. Sarana dan Prasarana .....	23
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	25
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	27
A. Kesimpulan .....	27
B. Rekomendasi .....	29
RUJUKAN .....	30
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	31

---

## DAFTAR TABEL

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

---

**DAFTAR GAMBAR**

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

---

8.2	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya	
	Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana .....	24
9.	9.1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya	
	Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	25
	9.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya	
	Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	26

---

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan

---



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

Pelayanan publik yang dilakukan oleh 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 Tinggi Palangkaraya melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

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

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

## **C. Metode Survei**

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

---

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

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

Jumlah kuesioner (angket) yang ada terisi pada survei ini adalah 47 (empat puluh tujuh) kuesioner (angket) dengan mengisi secara online.

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

##### **TIM PENANGANAN**

##### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT, SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN**

##### **SURVEI HARIAN PADA PENGADILAN TINGGI PALANGKARAYA**

##### **Berdasarkan SK Ketua Pengadilan Tinggi Palangka Raya**

**Nomor : 131/KPT.W16/SK.PW1.1.1/XI/2023**

**Tanggal : 16 November 2023**

Koordinator I	:	Sigit Sutriono, S.H., M.Hum.
Koordinator II	:	Heru Budyanto, S.H., M.H.
Penanggung Jawab	:	Harly Marlyn Simanjuntak, S.H.
Petugas Survei	:	1. Muthiah Az-Zahra Rasyid, S.H. 2. Amelia Sofia Nurlita, S.H. 3. Mikhael Jan Tonggo Tua Sihombing, A.Md.

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

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

---

1. Tim survei membuat aplikasi secara online untuk pengisian kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  2. Tim survei telah menginformasikan kepada Pengadilan Negeri se-Kalimantan tengah untuk dapat mengisi kuesioner Pengadilan Tinggi Palangkaraya secara online. Dan juga bagi pengunjung yang datang langsung ke Kantor Pengadilan Tinggi diarahkan untuk dapat mengisi kuesioner secara online, dan teknik penarikan sampel adalah dengan menggunakan metode *random sampling* melalui pengisian sendiri oleh responden;
  3. Anggota Tim survei melaksanakan survei dari bulan Oktober 2023 sampai dengan bulan Desember 2023 pada jam kerja;
  4. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh Petugas Survei;
  5. Petugas Survei mengkodekan kuesioner, mengklasifikasikan identitas, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data;
  6. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif Pengadilan Tinggi dan membuat laporan hasil survei;
-

## BAB II

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 1  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	Presentase
1	18 - 28 Th	6	12,77
2	29 - 39 Th	22	46,81
3	40 - 49 Th	14	29,78
4	50 - 59 Th	5	10,64
5	60 - 69 Th	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>47</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak 22 orang dengan presentase **46,81%**.

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	LAKI - LAKI	31	65,96
2	PEREMPUAN	16	34,04
<b>Jumlah</b>		<b>47</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang dengan presentase **65,96 %**.

---

### C. Pendidikan

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	0	0
4	SMU	6	12,77
5	DIPLOMA 1	0	0
6	DIPLOMA 2	0	0
7	DIPLOMA 3	3	6,38
8	S1	29	61,70
9	S2	9	19,15
10	S3	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>47</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 29 orang (61,70 %).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	PNS	44	93,62
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	SWASTA	0	0
5	WIRUSAHA	0	0
6	TENAGA KONTRAK	3	6,38
7	LAINNYA	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>47</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama PNS sebanyak 44 orang (93,62 %).



## **BAB III**

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

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

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan pengisian sendiri oleh responden melalui si SUPER Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik. Kuesioner atau angket penelitian melalui si SUPER Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik ini , terlampir.

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

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

---

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## 10. Teknik Analisis Data

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

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

Tabel 5.

Kategori Mutu Pelayanan

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





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	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
44	3	4	3	3	3	3	3	3	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	
Σ Nilai/Unsur	186	187	179	178	180	176	182	185	187	
NRR Unsur	3,957	3,979	3,809	3,787	3,830	3,745	3,872	3,936	3,979	
NRR Tertimbang/Unsur	0,440	0,442	0,423	0,421	0,426	0,416	0,430	0,437	0,442	3,88
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>96,93</b>

**Keterangan :**

U1 - U9	= Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	= Nilai rata-rata
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per Unsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per Unsur x 0,111 per Unsur

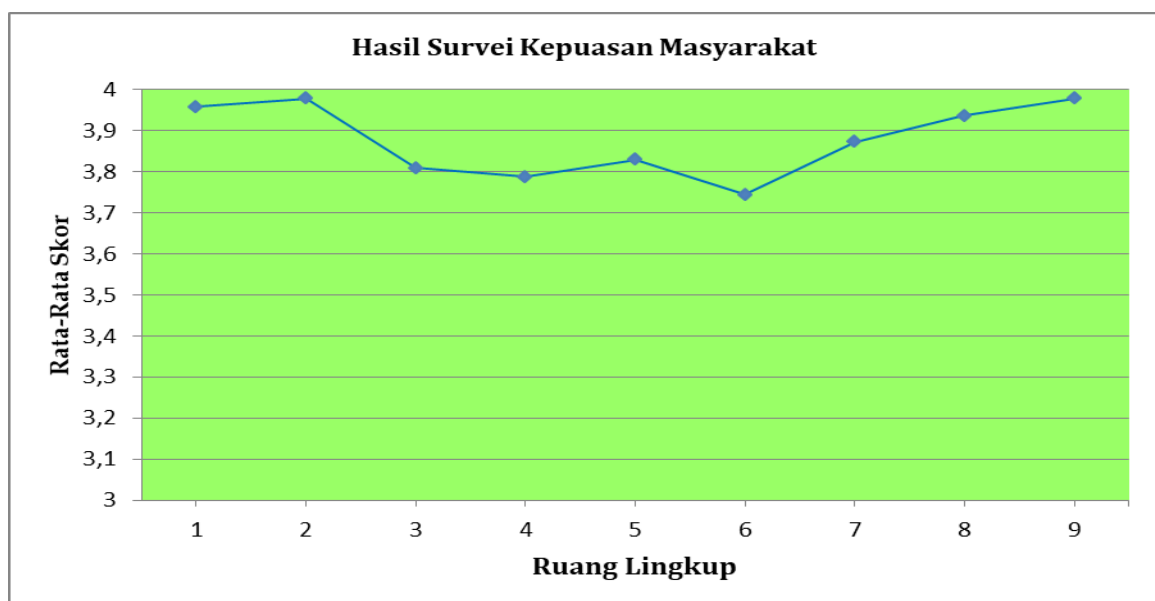
**IKM UNIT PELAYANAN : 96,93****Kategori: SANGAT BAIK****Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

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

**Tabel  
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

			Indeks Kepuasan Masyarakat:	
			96,93	Kategori: SANGAT BAIK
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,957	Sangat Baik	3
2	Prosedur	3,979	Sangat Baik	1
3	Waktu Pelayanan	3,809	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,787	Sangat Baik	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,830	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,745	Sangat Baik	9
7	Perilaku Pelaksana	3,872	Sangat Baik	5
8	Sarana dan Prasarana	3,936	Sangat Baik	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,979	Sangat Baik	1



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

### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,957 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7.

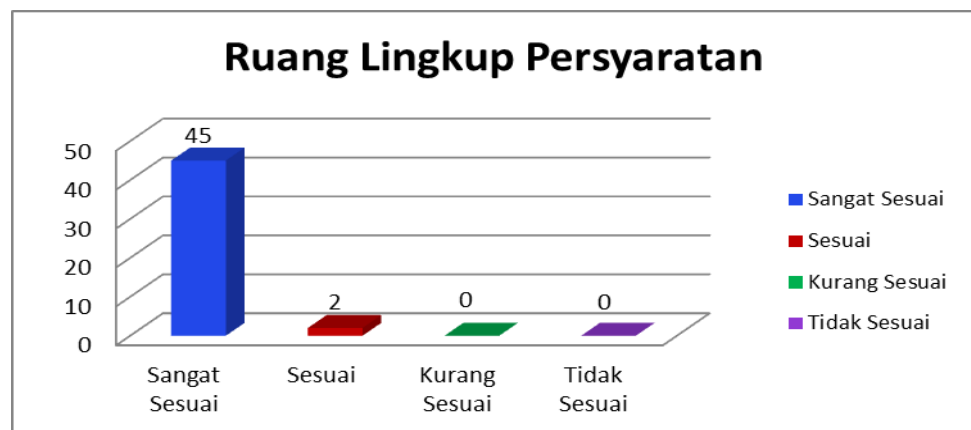
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sesuai	4	45	96
2	Sesuai	3	2	4
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			47	100

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

Gambar 1.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Persyaratan



Jawaban Responden

Gambar 1.2

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Persyaratan



## 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,979 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sistem, Mekanisme, Prosedur berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 8.

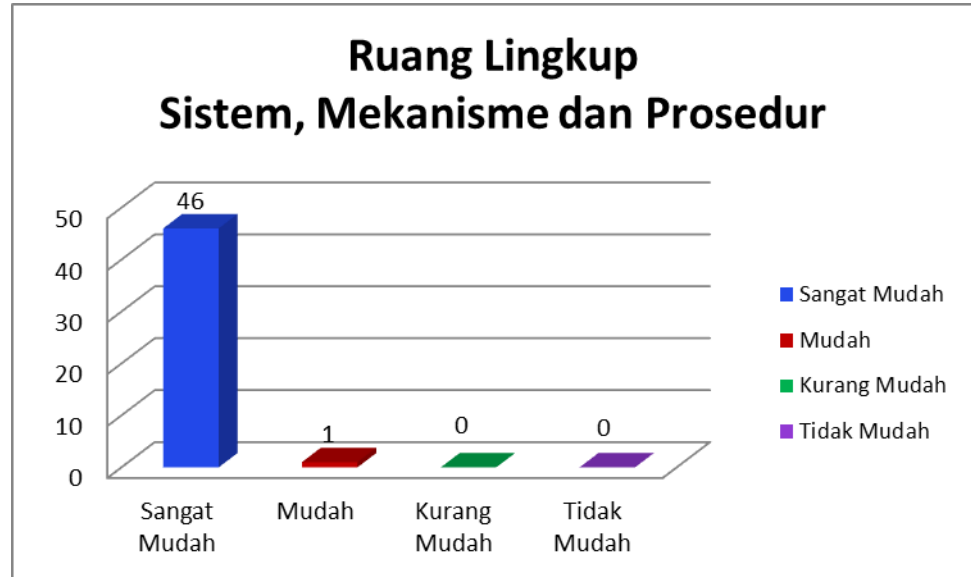
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangka Raya  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	46	98
2	Mudah	3	1	2
3	Kurang Mudah	2	0	0
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			47	100

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

Gambar 2.1

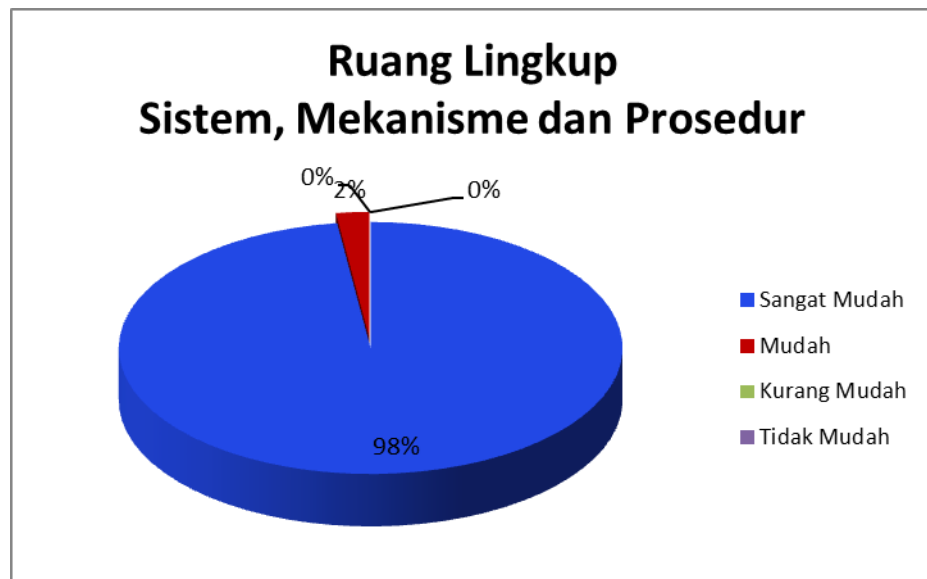
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, Prosedur



Jawaban Responden

Gambar 2.2

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



### 3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,809 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Penyelesaian berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9.

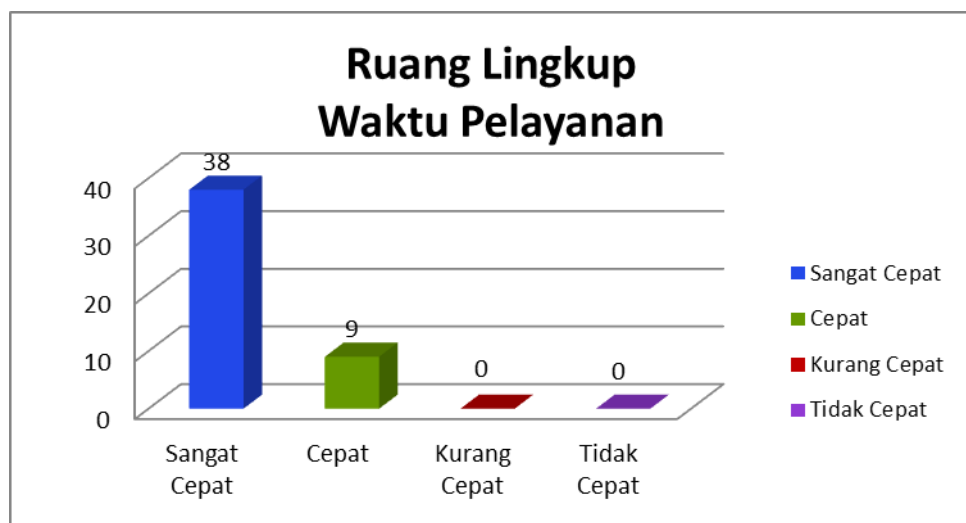
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	38	81
2	Cepat	3	9	19
3	Kurang Cepat	2	0	0
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			47	100

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

Gambar 3.1

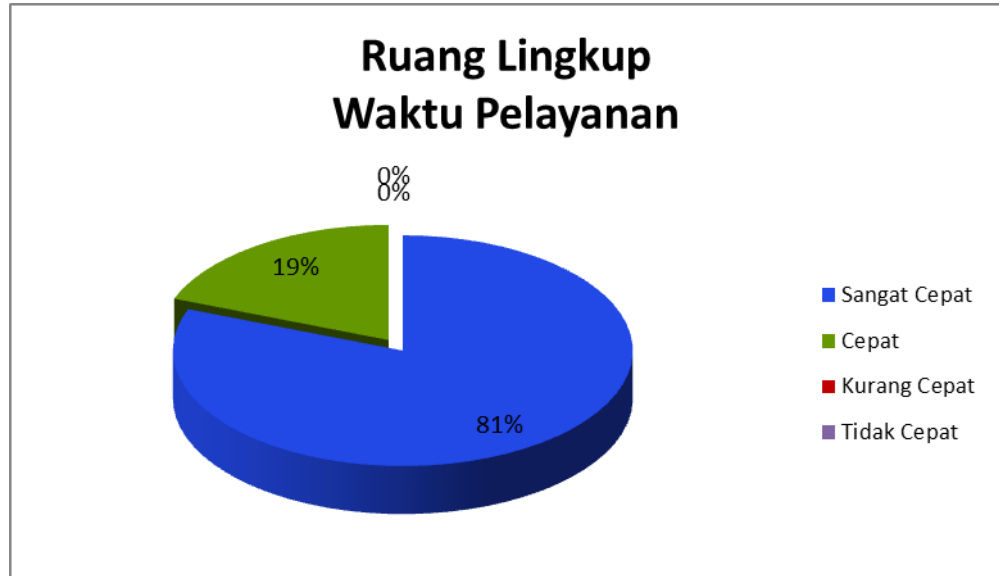
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian



Jawaban Responden

Gambar 3.2

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian



#### 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,787 berada pada interval skor 3,5324 – 4,0000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 10.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

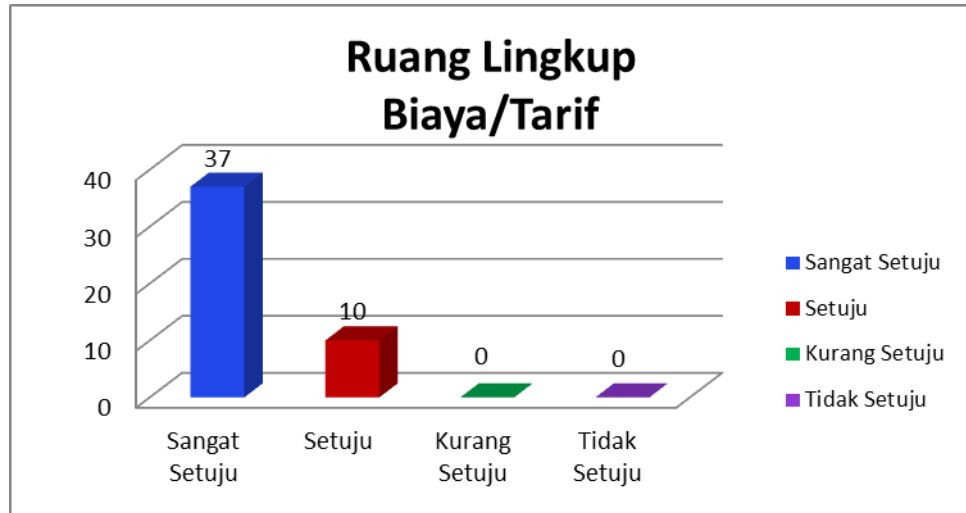
No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Setuju	4	37	79
2	Setuju	3	10	21
3	Kurang Setuju	2	0	0
4	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			47	100



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

Gambar 4.1

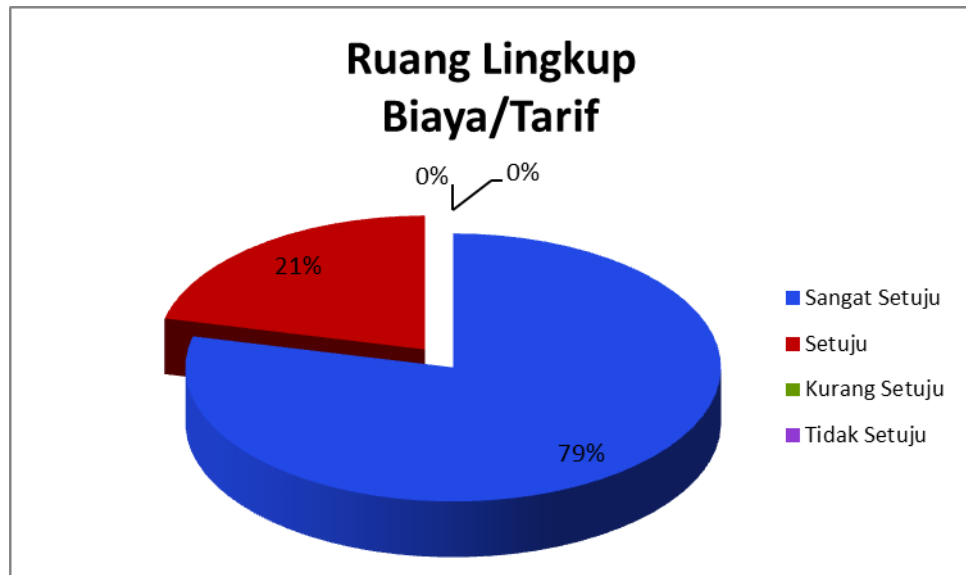
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif



Jawaban Responden

Gambar 4.2

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif



## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini

merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,830 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 11.

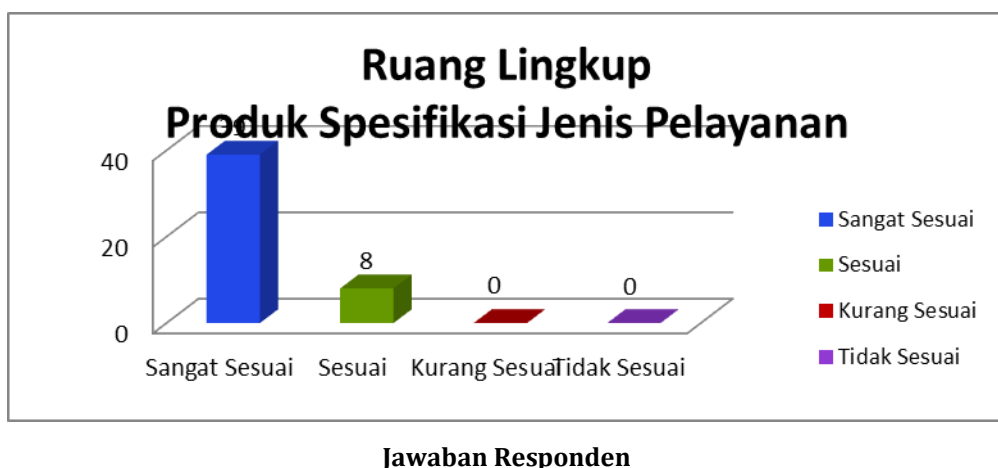
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sesuai	4	39	83
2	Sesuai	3	8	17
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			47	100

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

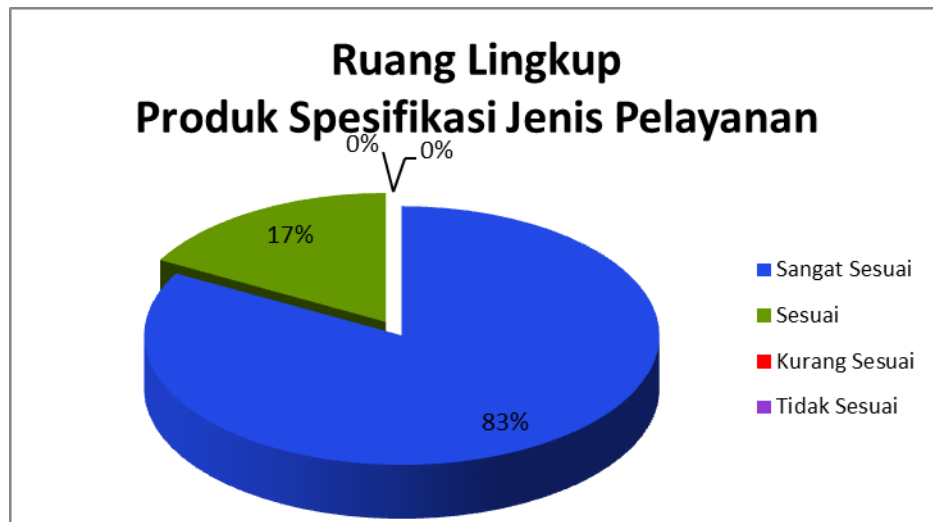
Gambar 5.1

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



Gambar 5.2

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



## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,745 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 12.

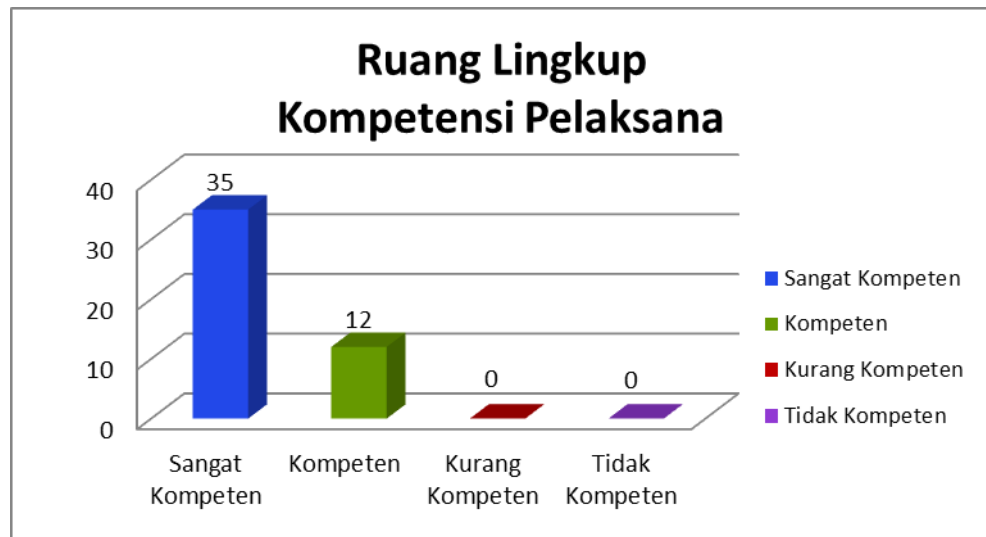
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Kompeten	4	35	74
2	Kompeten	3	12	26
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			47	100

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

Gambar 6.1

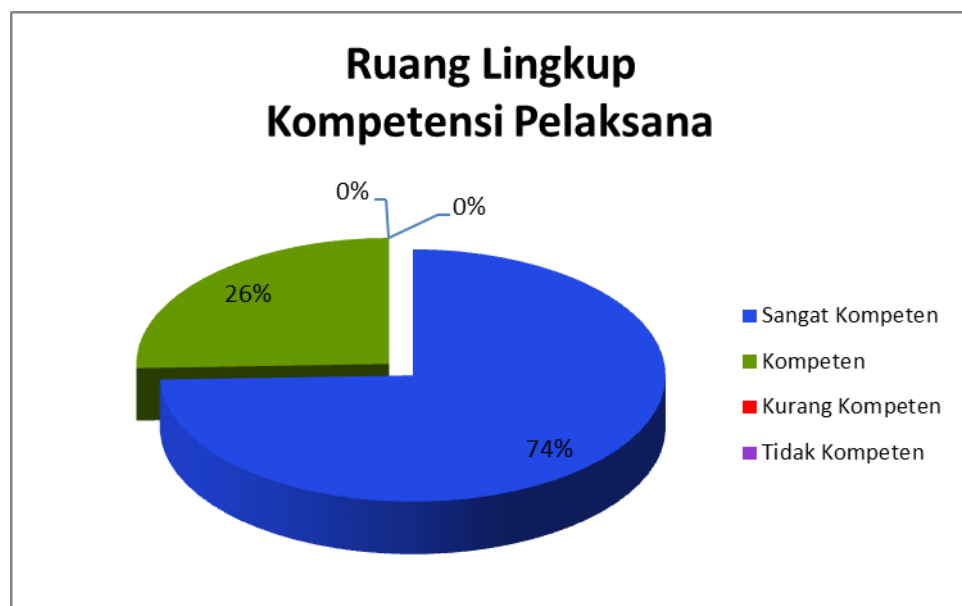
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



**Jawaban Responden**

Gambar 6.2

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,872 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 13.

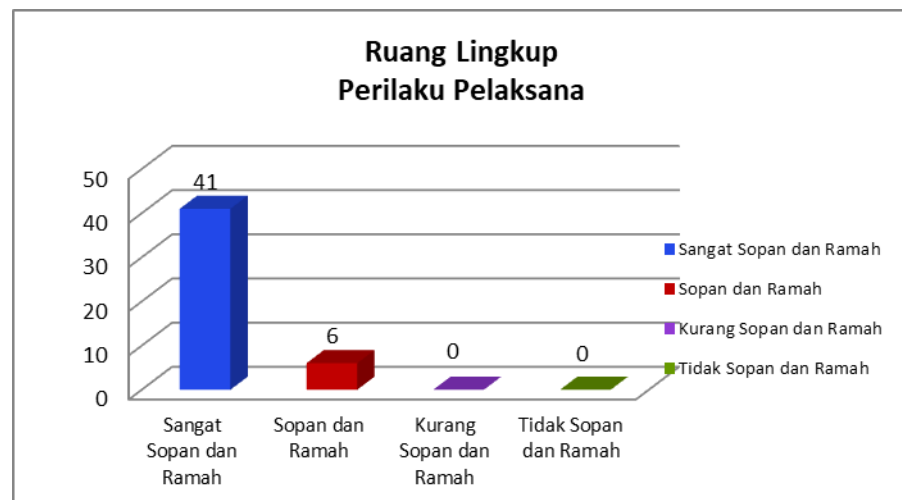
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	41	87
2	Sopan dan Ramah	3	6	13
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah			47	100

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

Gambar 7.1

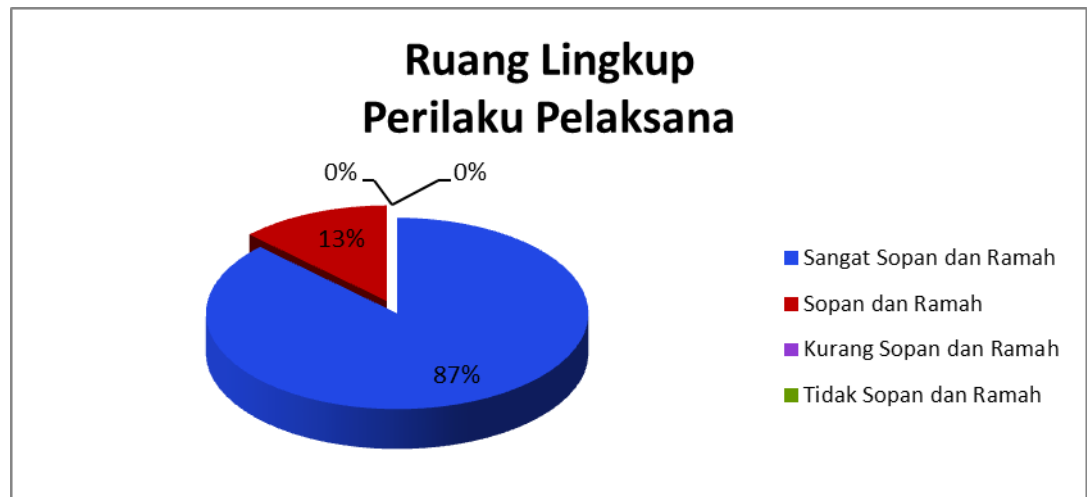
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana



Jawaban Responden

Gambar 7.2

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana



## 8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,936 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

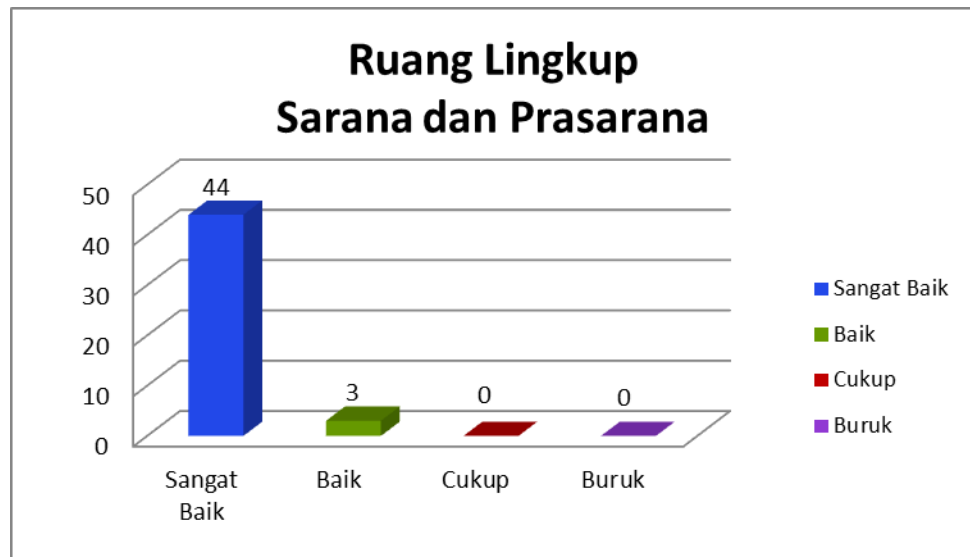
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 14.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	44	94
2	Baik	3	3	6
3	Cukup	2	0	0
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			47	100

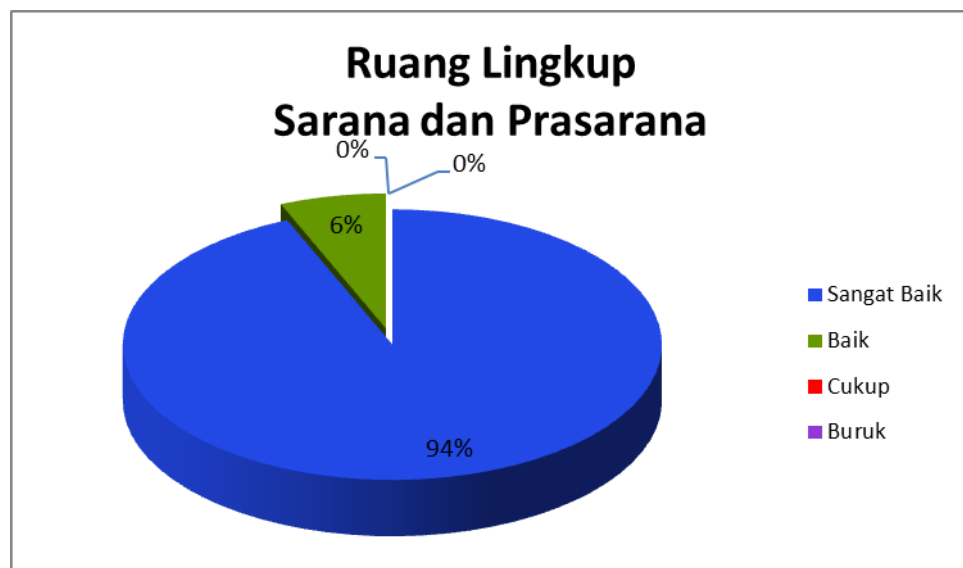
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



Jawaban Responden

Gambar 8.1

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana



## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,979 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

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

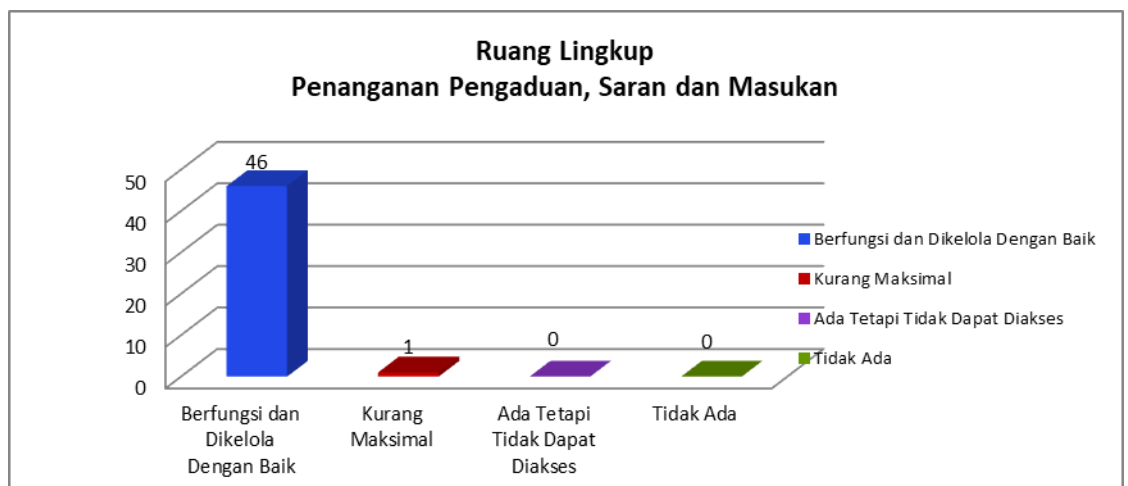
Tabel 15.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi Palangkaraya  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Berfungsi dan Dikelola Dengan Baik	4	46	98
2	Kurang Maksimal	3	1	2
3	Ada Tetapi Tidak Dapat Diakses	2	0	0
4	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			47	100

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

Gambar 9.1

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



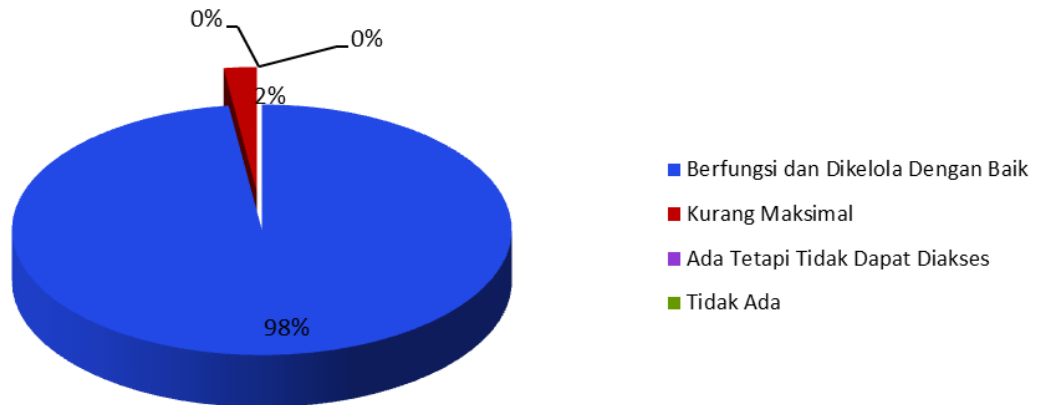
Jawaban Responden

Gambar 9.2

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



## Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Palangkaraya sebesar **96,93** dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PENGADILAN TINGGI PALANGKA RAYA  
OKTOBER-DESEMBER TAHUN 2023**

**NILAI IKM**

96,93

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN  
PENGADILAN**

RESPONDEN

JUMLAH	:	47 Orang			
JENIS	L=	31 Orang			
KELAMIN:	P=	16 Orang			
PENDIDIKAN:	Tidak/Belum Sekolah	= 0 Orang	DIPLOMA 2	= 0 Orang	
	SD	= 0 Orang	DIPLOMA 3	= 3 Orang	
	SMP	= 0 Orang	S1	= 29 Orang	
	SMU	= 6 Orang	S2	= 9 Orang	
	DIPLOMA 1	= 0 Orang	S3	= 0 Orang	

Periode Survei yaitu Bulan Oktober 2023 sampai dengan Bulan Desember 2023

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

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Palangka Raya, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada dua unsur yaitu unsur Prosedur dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,979. Peringkat ketiga yaitu unsur Persyaratan dengan nilai 3,957. Peringkat keempat ditempati unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,936. Pada peringkat kelima, ada unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,872. Peringkat keenam yaitu Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,830. Pada peringkat ketujuh ditempati unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,809. Pada peringkat kedelapan ada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,787. Peringkat terakhir ditempati unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,745.

## B. Rekomendasi

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

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

**Tabel**  
**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

			Indeks Kepuasan Masyarakat:	
			96,93	Kategori: SANGAT BAIK
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,957	Sangat Baik	3
2	Prosedur	3,979	Sangat Baik	1
3	Waktu Pelayanan	3,809	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,787	Sangat Baik	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,830	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,745	Sangat Baik	9
7	Perilaku Pelaksana	3,872	Sangat Baik	5
8	Sarana dan Prasarana	3,936	Sangat Baik	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,979	Sangat Baik	1

## RUJUKAN

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14  
Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit  
Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta. Sutrisno Hadi.  
2003.

Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

---

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

---

Pengadilan Tinggi Palangka Raya

LAMPIRAN III  
PERMENPAN RB NOMOR 14  
TAHUN 2017

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

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

### PROFIL

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

Jenis Layanan yang diterima : .....

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

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

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

---



## Foto si SUPER Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik

