

# **PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB**

Jl. K.K. Singawinata No. 101 Purwakarta  
Telp. (0264) 8222014 - Fax. (0264) 200830  
Web: <http://pn-purwakarta.go.id>  
Email: [info@pn-purwakarta.go.id](mailto:info@pn-purwakarta.go.id)

---

## **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB**

Berdasarkan  
Surat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi  
Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014



**PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB  
JUNI 2018**



## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB

Berdasarkan  
Surat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi  
Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Purwakarta  
Pada hari Senin, 4 Juni 2018

Management Representative,

Lindawaty Simanihuruk, SH., MH.  
NIP 196305251992122001

Ketua Tim Survei,

Nofita Dwi Wahyuni, SH., MH.  
NIP 197811252002122002

Ketua Tim Penjaminan Mutu  
Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB,

Lindawaty Simanihuruk, SH., MH.  
NIP 196305251992122001

## **KATA PENGANTAR**

Dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB mengadakan survei yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB diambil dengan metode kuisisioner. Indeks Kepuasan Masyarakat diartikan bahwa kepuasan pelanggan saat ini terkait kualitas pelayanan dapat dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan.

Pelaksanaan dan laporan survei ini, masih memerlukan masukan berupa kritik dan saran agar ke depan pelaksanaan dan laporan survei dapat lebih baik lagi sehingga bermanfaat bagi berbagai pihak, di satu sisi bermanfaat bagi segenap warga Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB dan di sisi lain bermanfaat bagi masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB.

Terima kasih.

Purwakarta, 4 Juni 2018

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
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 PROFIL RESPONDEN.....	5
A. Umur .....	5
B. Jenis Kelamin.....	5
C. Pendidikan Terakhir .....	5
D. Pekerjaan Utama .....	6
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN .....	7
A. Persyaratan.....	7
B. Prosedur .....	8
C. Waktu Pelayanan.....	9
D. Biaya/Tarif.....	10
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	11
F. Kompetensi Pelaksana .....	12
G. Perilaku Pelaksana .....	13
H. Maklumat Pelayanan .....	14
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	15
J. Hasil Survey Kualitatif .....	17
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	18
A. Kesimpulan .....	18
B. Rekomendasi .....	18
RUJUKAN .....	20
LAMPIRAN.....	21

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan.....	4
Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	5
Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	5
Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	5
Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	6
Tabel 6. Rerata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Purwakarta Kelas IB .....	7
Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Persyaratan .....	8
Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Prosedur.....	9
Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan .....	10
Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Biaya/Tarif .....	11
Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	12
Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.....	13
Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana.....	14
Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan .....	15
Tabel 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	16

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB .....	8
Diagram 2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Prosedur .....	9
Diagram 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan .....	10
Diagram 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Biaya/Tarif .....	11
Diagram 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	12
Diagram 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana .....	13
Diagram 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	14
Diagram 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan .....	15
Diagram 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik, badan peradilan, termasuk lembaga peradilan umum, saat ini dituntut melayani secara maksimal kepada masyarakat pengguna pengadilan. Harus diakui, saat ini pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga peradilan umum belum memenuhi ekspektasi atau harapan masyarakat pencari keadilan secara maksimal.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan badan peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun wibawanya melalui berbagai kebijakan pembaruan demi terwujudnya peradilan yang agung. Arah kebijakan Mahkamah Agung Republik Indonesia tertuang secara tegas dan eksplisit di dalam Cetak Biru (*Blue print*) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Di dalam Cetak Biru ini, sudah tegas ditetapkan visi dan misi badan peradilan sebagai acuan dan landasan utama bagi lembaga peradilan dalam mewujudkan harapannya tadi.

Salah satu strategi Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam upaya mewujudkan harapan dan cita-cita itu adalah mereformasi birokrasi di lingkungan badan peradilan umum, Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia, telah dan sedang mengakreditasi setiap Satker yang ada di seluruh Indonesia, yang salah satu cara dan mekanisme untuk mengetahui sejauh mana ekspektasi masyarakat pencari keadilan telah terpenuhi atau belum adalah dengan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat pengguna pengadilan.

Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB melakukan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap 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 Negeri Purwakarta Kelas IB. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB.

### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB ini dilaksanakan pada bulan Juni 2018.

### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB, 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 diikuti dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.



## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Survei**

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB, antara lain pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, mahasiswa, dan masyarakat luas. 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 pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

**D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat pilihan 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 Purwakarta 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

## PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-30	4	8.00
2	31-40	23	46.00
3	41-50	14	28.00
4	51-60	6	12.00
5	61>	3	6.00
Jumlah		50	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun (46,00%).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	41	82.00%
2	Perempuan	9	18.00%
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0.00%
Jumlah		50	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki (82,00%).

#### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0.00
2	SD	1	2.00
3	SMP	1	2.00
4	SLTA	10	20.00
5	Diploma	4	8.00
6	Sarjana	21	42.00
7	Pascasarjana	13	26.00
8	Tidak mencantumkan Pendidikan Terakhir	0	0.00
Jumlah		50	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Sarjana (42,00%).

#### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	9	18.00
2	TNI/Polri	2	4.00
3	Pegawai Swasta	5	10.00
4	Wiraswasta/Usahawan	6	12.00
5	Petani/Nelayan	0	0.00
6	Pedagang	0	0.00
7	Pelajar/Mahasiswa	0	0.00
8	Lainnya	28	56.00
Jumlah		50	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas, mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaan utama Lainnya (56,00%).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 50 (lima puluh) angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB sebesar 74,98%, berada pada kategori “Baik” (pada interval 62,51 s/d 81,25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu PN Purwakarta Kelas IB yang telah ditetapkan sebesar 100%. Hasil tersebut masih berada di bawah sasaran mutu yang ditetapkan PN Purwakarta Kelas IB .

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

Tabel 6. Rerata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Purwakarta Kelas IB

No	Ruang Lingkup	Rerata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.06	Baik	5
2	Prosedur	3.08	Baik	3
3	Waktu Pelayanan	2.8	Baik	8
4	Biaya/Tarif	2.71	Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.86	Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3.26	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3.28	Sangat Baik	1
8	Maklumat Pelayanan	2.86	Baik	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.08	Baik	3

#### 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 3,06 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 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	10	20,00
2	Mudah	3	33	66,00
3	Cukup Mudah	2	7	14,00
4	Tidak Mudah	1	0	0,00
Jumlah			50	100

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



Diagram 1. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Persyaratan

## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,08 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	9	18,00
2	Baik	3	36	72,00
3	Cukup Baik	2	5	10,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			50	100,00

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

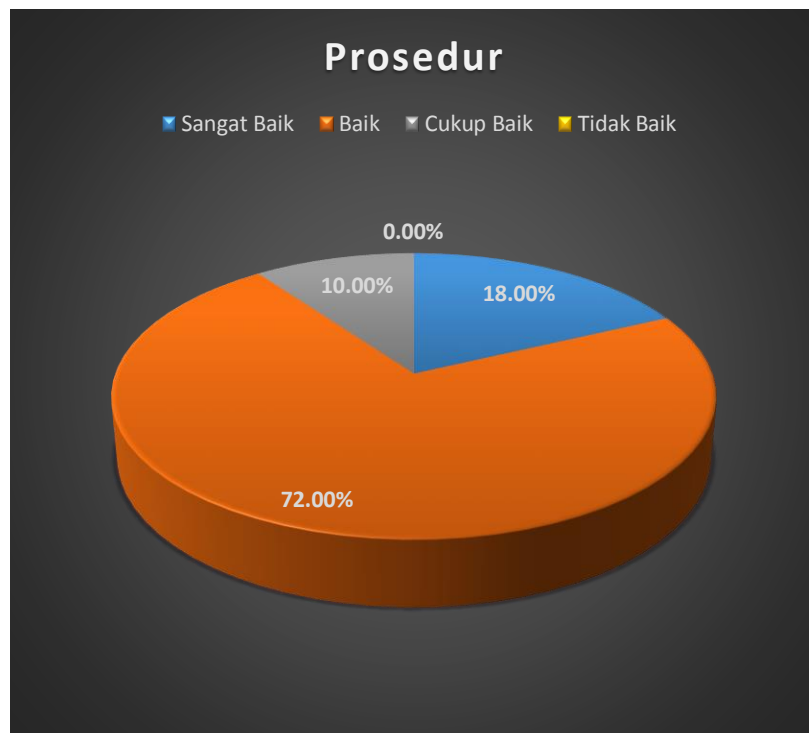


Diagram 2. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Prosedur

### 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 2,80 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 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	10	20,00
2	Cepat	3	25	50,00
3	Cukup Cepat	2	10	20,00
4	Lambat/Lama	1	5	10,00
Jumlah			50	100,00

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

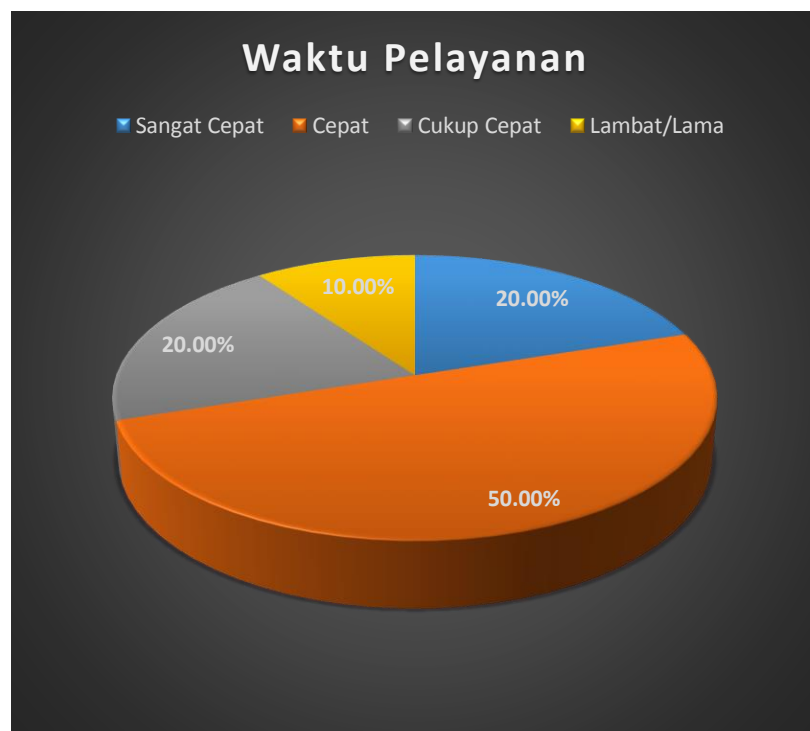


Diagram 3. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

#### 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 2,71 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 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Murah	4	1	2,04
2	Murah	3	36	73,47
3	Cukup Murah	2	9	18,37
4	Mahal	1	3	6,12
Jumlah			50	100,00

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

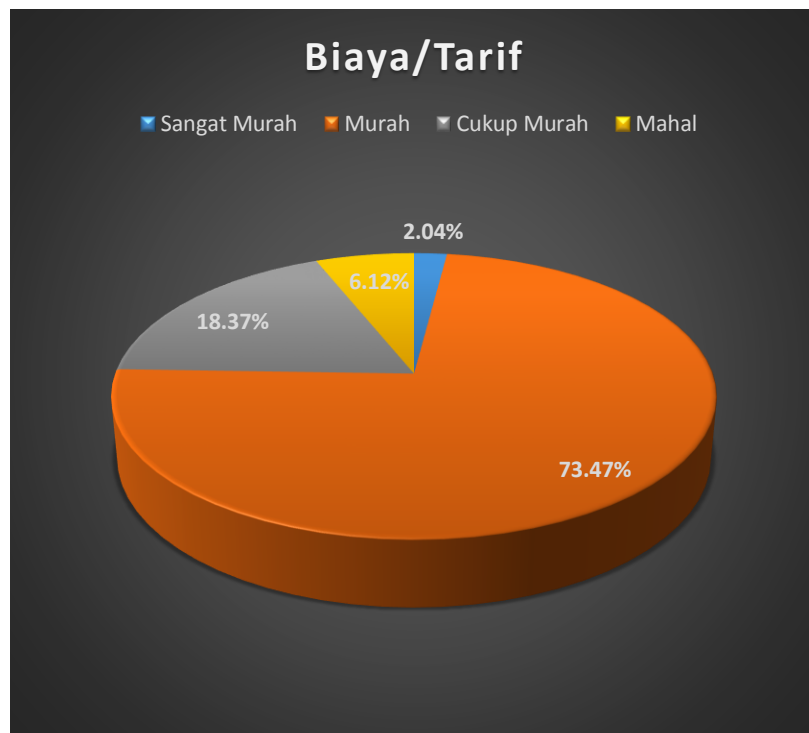


Diagram 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Biaya/Tarif

### 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 2,86 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 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Memuaskan	4	7	14,00
2	Memuaskan	3	29	58,00
3	Cukup Memuaskan	2	14	28,00
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
Jumlah			50	100,00

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

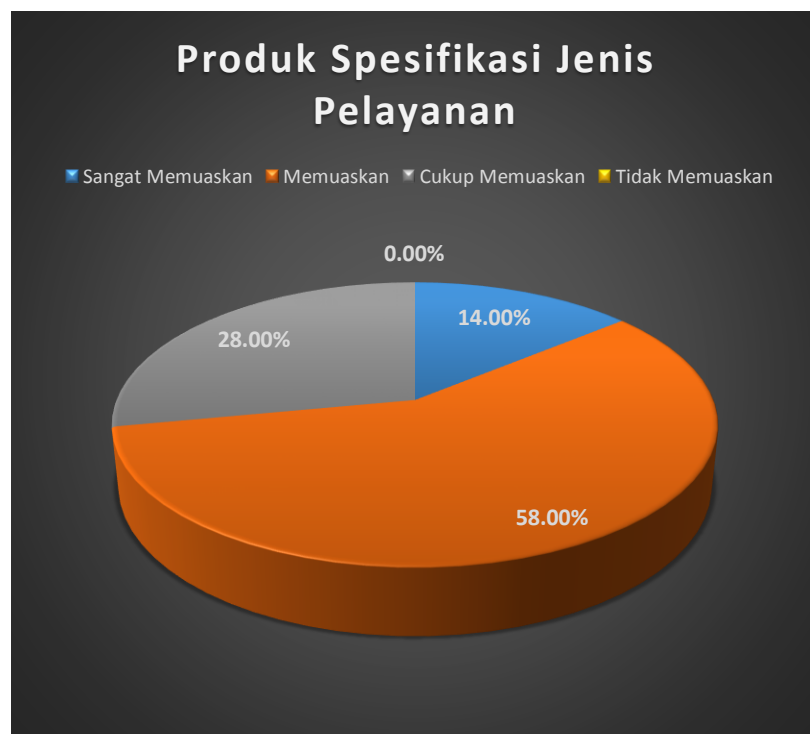


Diagram 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## 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 3,26 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna

layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Mampu	1	15	30,00
2	Cukup Mampu	2	33	66,00
3	Mampu	3	2	4,00
4	Sangat Mampu	4	0	0,00
Jumlah			50	100,00

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



Diagram 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,28 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat

pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	17	34,00
2	Baik	3	30	60,00
3	Cukup Baik	2	3	6,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			50	100,00

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



Diagram 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB 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 2,86 berada pada

interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Memuaskan	4	10	20,00
2	Memuaskan	3	24	48,00
3	Cukup Memuaskan	2	15	30,00
4	Tidak Memuaskan	1	1	2,00
Jumlah			50	100,00

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

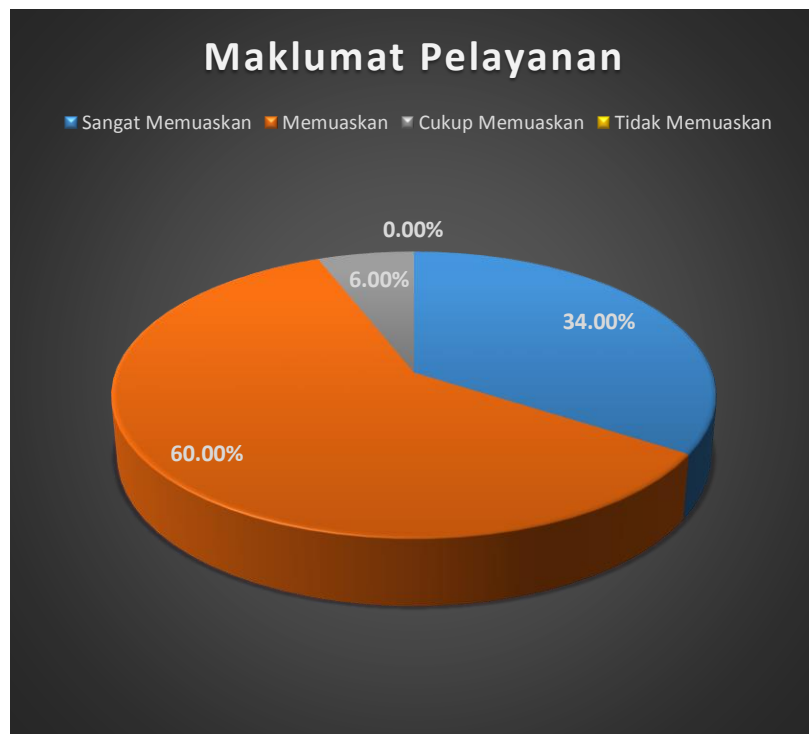


Diagram 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

diperoleh rerata skor sebesar 3,08 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 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	10	20,00
2	Baik	3	34	68,00
3	Cukup Baik	2	6	12,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
Jumlah			50	100,00

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

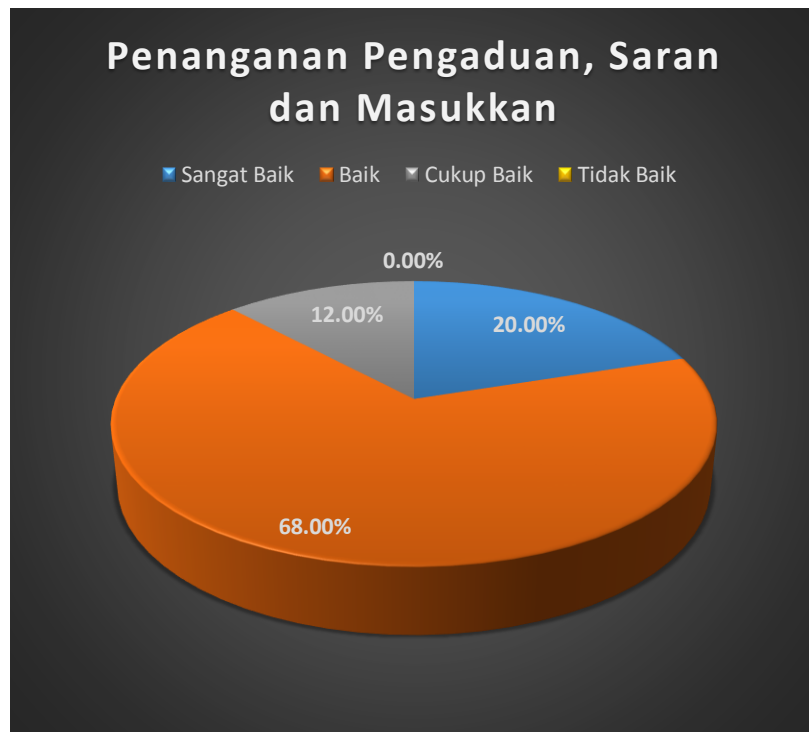


Diagram 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Purwakarta Kelas IB Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## **J. Hasil Survey Kualitatif**

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini adalah hasil rangkuman yang diperoleh dari saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran dari responden yang telah dirangkum guna peningkatan kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB, antara lain:

1. Jadwal persidangan yang kadang-kadang masih ada yang tidak tepat waktu, namun hal ini disebabkan oleh faktor lambatnya hadir para pihak maupun Saksi-saksi dan termasuk Jaksa Penuntut Umum;
2. Perlu membenahi dan melengkapi fasilitas fisik kantor, antara lain sarana tempat duduk di ruang tunggu yang belum memadai jumlahnya.
3. Perlu koordinasi pengadilan dengan Polres Purwakarta dan Kejaksaan Negeri Purwakarta lebih ditingkatkan.

Dari hasil surevey tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB masih perlu membenahi dirinya, khususnya menyangkut penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana yang sudah dirangkum di atas, agar gedung pengadilan dapat mencerminkan eksistensinya sebagai Pengadilan Negeri Kelas IB.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB sebesar 74,98% dan berada pada kategori baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “perilaku pelaksana” disusul ruang lingkup “kompetensi pelaksana”, serta “penanganan pengaduan, saran dan masukan “ dan “prosedur”.

#### **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada biaya/tarif, waktu pelayanan, dan produk spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik.



Ruang lingkup yang lain, seperti maklumat pelayanan, persyaratan, penanganan pengaduan, saran dan masukan juga perlu ditingkatkan.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
  - Penyelesaian perkara tepat waktu
  - Tepati jadwal / materi persidangan
  - Mengupdate setiap waktu perkembangan persidangan/perkara
2. Untuk Bagian Umum :
  - Perbaiki layanan meja informasi dan peningkatan fasilitas penunjang
3. Untuk Bagian Perdata :
  - Untuk menekankan agar setiap Panitera Pengganti lebih bertanggungjawab lagi dalam menyelesaikan minutasi
4. Untuk bagian Pidana :
  - Meningkatkan kordinasi dengan Kepolisian Resort Purwakarta, khususnya dalam hal ijin-ijin penyitaan atau penggeledahan.

## **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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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



**KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI  
PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB**

**BERDASARKAN  
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
NOMOR 16 TAHUN 2014**

1. Isilah daftar pertanyaan di bawah ini dengan jujur dengan cara menyilang (X) di huruf jawaban.
2. Jawaban saudara akan bersifat rahasia dan menjadi bagian dari evaluasi.

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :  
(harap diisi agar menjaga kevalidan dari kuisisioner ini)
2. Instansi :
3. Umur : ..... tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki  
2. Perempuan
5. Pendidikan Terakhir : 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4)  
2. SD 6. Sarjana (S1)  
3. SMP/SLTP 7. Pascasarjana (S2/S3)  
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan  
2. TNI/Polri 6. Pedagang  
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa  
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya:  
.....

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PN Purwakarta?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2	<b>Prosedur</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PN Purwakarta?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3	<b>Waktu Pelayanan</b>	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN Purwakarta?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/Lama
4	<b>Biaya/Tarif</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PN	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal

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

Selanjutnya, mohon Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan **SARAN-SARAN PERBAIKAN**, agar Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---



---



---



---



---



---



## PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB

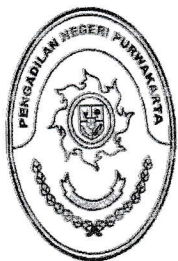
Jl. K.K. Singawinata No. 101 Purwakarta  
Telp. (0264) 8222014 - Fax. (0264) 200830

Web: <http://www.pn-purwakarta.go.id> - Email: [info@pn-purwakarta.go.id](mailto:info@pn-purwakarta.go.id)

### HASIL KUESIONER

No	Jawaban								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	c	b	c	c	c	c	b	c	c
2	b	b	d	b	b	b	b	d	b
3	b	b	b	b	b	b	a	b	a
4	b	b	d	b	c	b	b	c	b
5	b	a	a	b	b	a	a	a	a
6	b	b	b	b	b	b	b	b	b
7	b	a	b	x	b	a	a	b	b
8	a	b	c	c	b	b	b	c	b
9	b	b	b	b	b	b	a	b	b
10	b	b	b	b	b	b	b	b	b
11	c	a	c	b	a	a	a	a	a
12	b	b	b	b	b	b	a	a	a
13	c	b	b	c	a	a	a	a	b
14	b	b	b	b	b	a	a	b	b
15	b	b	b	b	b	b	b	b	b
16	b	c	d	b	c	b	b	c	b
17	b	b	b	b	c	b	b	c	b
18	b	b	b	b	b	b	a	c	b
19	b	b	c	b	b	b	b	c	b
20	b	b	b	b	b	b	b	b	b
21	b	b	c	b	c	b	b	c	b
22	a	a	a	b	a	a	a	a	a
23	b	b	c	d	c	b	b	b	b
24	b	b	b	d	b	a	a	c	b
25	b	a	b	b	b	b	b	b	b
26	b	b	b	b	b	b	b	b	b
27	b	b	b	b	b	b	b	b	b
28	a	c	d	c	c	c	b	c	c
29	a	b	a	b	a	a	a	a	a
30	a	b	a	b	a	a	a	a	a
31	b	b	b	b	b	b	b	b	b
32	a	b	b	b	b	b	b	b	b
33	a	b	b	b	b	b	b	b	b
34	c	c	d	c	c	b	c	c	c
35	c	c	c	c	c	b	c	c	c
36	c	b	b	b	c	b	b	c	b
37	b	b	b	d	c	a	c	a	c
38	a	a	a	a	a	a	a	a	a
39	c	b	c	c	c	b	b	c	c
40	b	b	b	c	b	a	b	b	b
41	b	a	a	b	b	a	b	b	b
42	b	b	c	b	c	b	b	b	b
43	a	c	a	b	a	a	a	a	a
44	b	b	c	c	c	b	b	c	b
45	b	b	b	b	b	b	b	b	b

No	Jawaban								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
46	b	a	a	b	b	b	a	b	b
47	a	a	a	b	b	a	b	b	b
48	b	b	a	b	b	b	a	b	a
49	b	b	b	b	b	b	b	b	b
50	b	b	b	b	b	b	b	b	b



# PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS I B

JL. K.K.SINGAWAINATA NO 101 TELP: 0264-8222014.

FAX: 0264-20083 PURWAKARTA 41111

Email : info@pn-purwakarta.go.id

Website: www.pn-purwakarta.go.id

## KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB NOMOR W11.U7/39/KPN.PWK/OT.00/III/2018

### TENTANG

### PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN PADA PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB

### KETUA PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB

#### Menimbang :

1. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi Pengadilan, Perlu dibentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB;
2. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi Pengadilan, Perlu dibentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB;
3. Bahwa Tim yang dibentuk dipandang kompeten dan bertanggung jawab melakukan survey dimaksud, yang terdiri atas 9 ruang lingkup, yaitu: 1. Persyaratan, 2. Prosedur, 3. Waktu Pelayanan, 4. Biaya/Tarif, 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6. Kompetisi Pelaksana, 7. Perilaku Pelaksana, 8. Maklumat Pelayanan, dan 9. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;

#### Mengingat :

1. Bahwa tujuan diadakannya Survey adalah untuk mengukur Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap pengguna pengadilan;
2. Bahwa sasaran diadakannya survey adalah:
  - a. Mendorong partisipasi pengguna Pengadilan sebagai pengguna layanan Pengadilan dalam Menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
  - b. Mendorong penyelenggara pelayanan Pengadilan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanannya;
  - c. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Pengadilan;

#### Memperhatikan :

1. Undang-undang Nomor 3 tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
2. Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kepuasan Kehakiman;
3. Undang-undang Nomor 49 tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
7. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 03 Tahun 2010 tentang Penerimaan Tamu;
8. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;



9. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Pengadilan ;
10. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial, Nomor 01/WKMA-NY/SK/I/2009, tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI ;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
12. Surat Keputusan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1586/DJU/SK/PS01/9/2015, tanggal 22 September 2015, tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik untuk Masyarakat Pencari Keadilan dan Standar Meja Informasi di Pengadilan ;

### MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN** :
- PERTAMA** : Mencabut SK Nomer. W11.U7/21/KPN.PWK/OT.00/VII/2016 tanggal 14 Juli 2016 Tentang Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB ;
- KEDUA** : Mengangkat pejabat yang namanya disebut dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB ;
- KETIGA** : Tim Survei mempunyai tugas sebagaimana diuraikan dalam lampiran keputusan ini ;
- KEEMPAT** : Tim Survei agar segera melaksanakan tugasnya dengan mengacu kepada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan pelayanan Publik ;
- KELIMA** : Tim Survei agar segera menyampaikan laporan secara bertahap kepada Ketua, mulai dari tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan tahap penyajian hasil survey (Lampiran Bab II Pelaksanaan dan Teknik Survei, Huruf A Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No,or 16 Tahun 2014) ;
- KEENAM** : Dalam menjalankan tugasnya, Tim Survei dapat membentuk Sub Tim sesuai pembagian ruang lingkup Survei yang ditentukan ;
- KETUJUH** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya ;

**Ditetapkan : di Purwakarta**

**Pada Tanggal : 08 Februari 2017**

**KETUA PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA**

**KELAS IB**



**LINDAWATY SIMANIHURUK, SH.MH**

**NIP. 196305251992212001**

**Tembusan disampaikan kepada Yth:**

1. Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI;
2. Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Barat di Bandung;
3. Arsip;

Lampiran : Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Purwakarta Kelas IB  
Nomor : W11.U7/39/KPN.PWK/OT.00/III/2018  
Tanggal : 29 Maret 2018  
Tentang : Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat  
Pengguna Pengadilan Pada Pengadilan Negeri Purwakarta  
Kelas IB

SUSUNAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN  
PADA PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB

Ketua : Nofita Dwi Wahyuni, SH., MH;  
Sekretaris I merangkap Anggota : Hendro Catur Sucahyo, SH., MH;  
Sekretaris II merangkap Anggota : Himelda Sidabalok, SH., MH. ;  
Anggota : 1. Dian Sari Oktarina, SH. ;  
2. Daniel Elisa Setiawan Simanjuntak, SH., MH;  
3. Dwi Parawirawan, SH., MH. ;  
4. Bogan, SH. ;  
5. Iwan Gunawan, SH. ;  
6. Nandang Saprudin;  
7. Intan Parhanawati, A.Md. ;  
8. Brillandy.

RUANG LINGKUP SURVEI

(Lampiran, Bab-1, Pendahuluan, Huruf D, Permanen & Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014  
tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik)

1. PERSYARATAN

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

2. PROSEDUR

Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. WAKTU PELAYANAN

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

4. BIAYA/TARIF

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

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 standard pelayanan.

9. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan Pengaduan, saran dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**KETUA PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA**

**KELAS IB**



**LINDAWATY SIMANIHURUK, SH.MH**

**NIP. 196305251992212001**