

# **LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

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



**PENGADILAN NEGERI FAKFAK KELAS II  
PERIODE JANUARI S/D MARET TAHUN 2022**

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI FAKFAK KELAS II**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi**

**Nomor 14 Tahun 2017**



**PENGADILAN NEGERI FAKFAK KELAS II  
PERIODE JANUARI - MARET TAHUN 2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA**  
**LAYANAN PENGADILAN**  
**DI PENGADILAN NEGERI FAKFAK KELAS II**

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

Disahkan di Fakfak  
Pada Hari Kamis, tanggal 31 Maret 2022

Sekretaris,



**Yurice J.C. Rembet, S.T.**  
**NIP. 19870712 201101 2 022**

Ketua Tim Survei,



**Ganjar Prima Anggara, S.H.**  
**NIP.19920727 201712 1 007**

Ketua Pengadilan Negeri Fakfak



**Tri Margono, S.H.**  
**NIP. 19760211 200212 1 004**



# PENGADILAN NEGERI FAKFAK

Jalan Yos Sudarso No. 92 ☎ : ( 0956) 22413

Website : [www.pn-fakfak.go.id](http://www.pn-fakfak.go.id)

Email : [pengadilan\\_negeri\\_fakfak@yahoo.co.id](mailto:pengadilan_negeri_fakfak@yahoo.co.id)

---

## TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 3 (TIGA) UNSUR TERENDAH

**3 Unsur Terendah : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,481), Waktu pelayanan (3,455), dan Prsosedur (3,416), yang berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”.**

Top Management menindaklanjuti hal tersebut dengan cara melakukan langkah-langkah perbaikan sebagaimana berikut : 1. Untuk unsur Produk Spesifikasi jenis Pelayanan dan unsur Prosedur, Top Management menindaklanjuti dengan mengubah produk pelayanan seperti mengubah permohonan perwalian TNI yang awalnya Penetapan menjadi Surat Keterangan, hal ini dapat lebih menghemat waktu serta menghemat biaya perkara. 2. Untuk unsur Waktu Pelayanan, para petugas pelayanan Pengadilan Negeri Fakfak untuk selalu memberitahukan waktu pelayanan atas setiap produk yang dibuat kepada Masyarakat, serta menekankan untuk menyelesaikan produk yang di mohonkan masyarakat dengan tepat waktu.

Oleh karena itu, diharapkan bobot penilaian pada indikator terendah diperiode ini dapat ditingkatkan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, dan dapat berubah menjadi lebih baik.

Demikian tindak lanjut kami atas survei indeks kepuasan masyarakat yang berada pada tiga unsur terendah.

Top Management  
  
**TRI MARGONO, S.H.**  
NIP: 19760211 200212 1 004

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan- perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**Fakfak, 31 Maret 2022**

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	i
<b>LEMBAR PEGESAHAN</b>	ii
<b>KATA PENGANTAR</b>	iii
<b>DAFTAR ISI</b>	iv
<b>DAFTAR TABEL</b>	Vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran Skm	4
D. Teknik Analisis Data	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN</b>	
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir	8
D. Pekerjaan Utama	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARATAKAT</b>	
A. Persyaratan	11
B. Prosedur	12



C. Waktu Pelayanan	13
D. Biaya/Tarif	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
F. Kompetensi Pelaksana	16
G. Perilaku Pelaksana	17
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
I. Sarana dan Prasarana	19
J. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Fakfak	20 21
K. Hasil Survei Kualitatif	
 <b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A. Kesimpulan	24
B. Rekomendasi	25
 <b>RUJUKAN</b>	26
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	27

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Kelas II	10
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas II Ruang Lingkup: Persyaratan	11
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur	12
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	13
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan,	18



## Saran dan Masukan

- |   |    |
|---|----|
| 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri<br>Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana | 20 |
| 16. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan<br>Negeri Fakfak                                    | 20 |

## DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Persyaratan	11
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur	12
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	13
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	14
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	15
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	16
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	20
10.	Grafik NRR Tertimbang Indeks Survei Kepuasan Masyarakat	21

# 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.

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. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain itu, dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksanaan survei tersebut dibantu dengan menggunakan aplikasi yang sudah disiapkan oleh Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum yaitu Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER).

## **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 Fakfak Kelas II.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II.

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II ini dilaksanakan pada Bulan Januari s/d Maret Tahun 2022.

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II, 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 14 Tahun 2017 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. Tim survei menjelaskan kepada para pengisi survei tentang tatacara pengisian survei dan tujuan survei.
6. Penghimpunan data survei setelah diisi oleh pengguna layanan menggunakan

aplikasi siSUPER.

7. Tim survei melakukan analisis data secara berkala.
8. Tim survei mengkodekan kuesioner, memeriksa jawaban kuesioner dan melaporkan secara berkala kepada Top Management.
9. Tim survei menyajikan hasil analisis 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 Fakfak Kelas II, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, 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 SKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 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 pemberian 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan:

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

9. 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).

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II 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 Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

### BAB III PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Jumlah ( Orang )	% ( Persen )
1	18 - 28 Tahun	24	31.17
2	29 - 39 Tahun	30	38.96
3	40 - 49 Tahun	14	18.18
4	50 - 59 Tahun	6	7.79
5	60 - 69 Tahun	3	3.90
<b>Total</b>		<b>77</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas, mayoritas responden survei kepuasan masyarakat dengan kategori umur 29-39 Tahun dengan jumlah 30 orang responden (38,96 %).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah ( Orang )	% ( Persen )
1	Laki-Laki	56	72.73
2	Perempuan	21	27.27
<b>Total</b>		<b>77</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas, mayoritas responden survei kepuasan masyarakat berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 56 orang (72,73 %).

### C. Pendidikan terakhir

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	% ( Persen )
1	SD	3	3.90
2	SMP	3	3.90
3	SMU	36	46.75
4	Diploma 1	0	0.00
5	Diploma 2	0	0.00
6	Diploma 3	6	7.79
7	S1	23	29.87
8	S2	5	6.49
9	S3	0	0.00
10	Tidak/Belum Sekolah	1	1.30
<b>Total</b>		<b>77</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas, mayoritas responden survei kepuasan masyarakat berpendidikan terakhir adalah SMU sebanyak 36 responden (46,75 %).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	% ( Persen )
1	PNS	12	15.58
2	TNI	1	1.30
3	Polri	3	3.90
4	Swasta	23	29.87
5	Wirausaha	2	2.60
6	Tenaga Kontrak	8	10.39

<b>7</b>	<b>Lainnya / Tidak mencantumkan</b>	<b>28</b>	<b>36.36</b>
<b>Total</b>		<b>77</b>	<b>100.00</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas, mayoritas pekerjaan responden survei kepuasan masyarakat sebanyak 28 responden yang tidak mencantumkan pekerjaannya (36,36 %).

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Pengisian Survei kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) sejumlah 77 responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II sebesar **3,55 / 88,78 %** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval **88,31 – 100,00**). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II yang telah ditetapkan sebesar 73% Hasil tersebut telah melebihi sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II.

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

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengkukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.571	Sangat Baik	3
2	Prosedur	3.416	Baik	9
3	Waktu Pelayanan	3.455	Baik	8
4	Biaya/Tarif	3.571	Sangat Baik	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.481	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3.610	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3.558	Sangat Baik	5
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.506	Baik	6
9	Sarana dan Prasarana	3.792	Sangat Baik	1



## A. Persyaratan

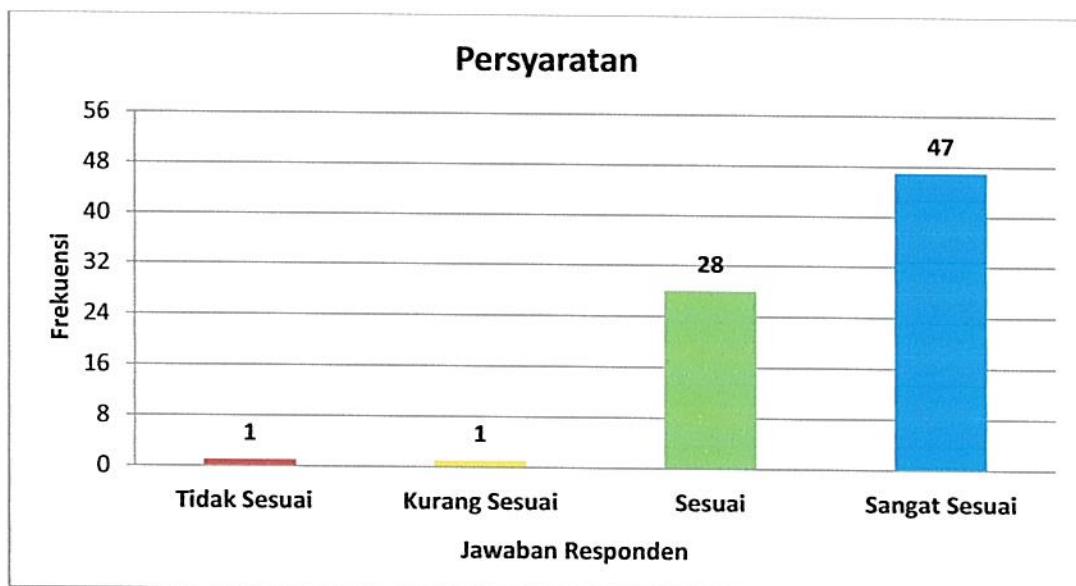
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,571 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Sesuai	1	1	1.30
2	Kurang Sesuai	2	1	1.30
3	Sesuai	3	28	36.36
4	Sangat Sesuai	4	47	61.04
Total			77	100.00

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



Gambar 1.  
Ruang Lingkup: Persyaratan

## B. Prosedur

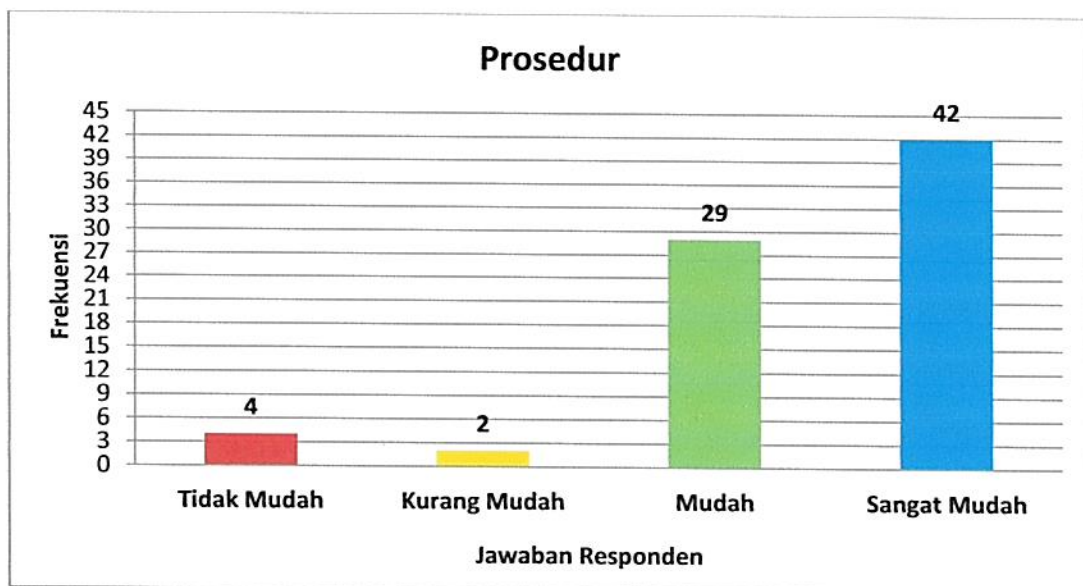
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,416** berada pada interval skor **3,0644 – 3,532** kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 8  
Ruang Lingkup: Prosedur

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Mudah	1	4	5.19
2	Kurang Mudah	2	2	2.60
3	Mudah	3	29	37.66
4	Sangat Mudah	4	42	54.55
Total			77	100.00

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



Gambar 2.  
Ruang Lingkup: Prosedur

### C. Waktu Pelayanan

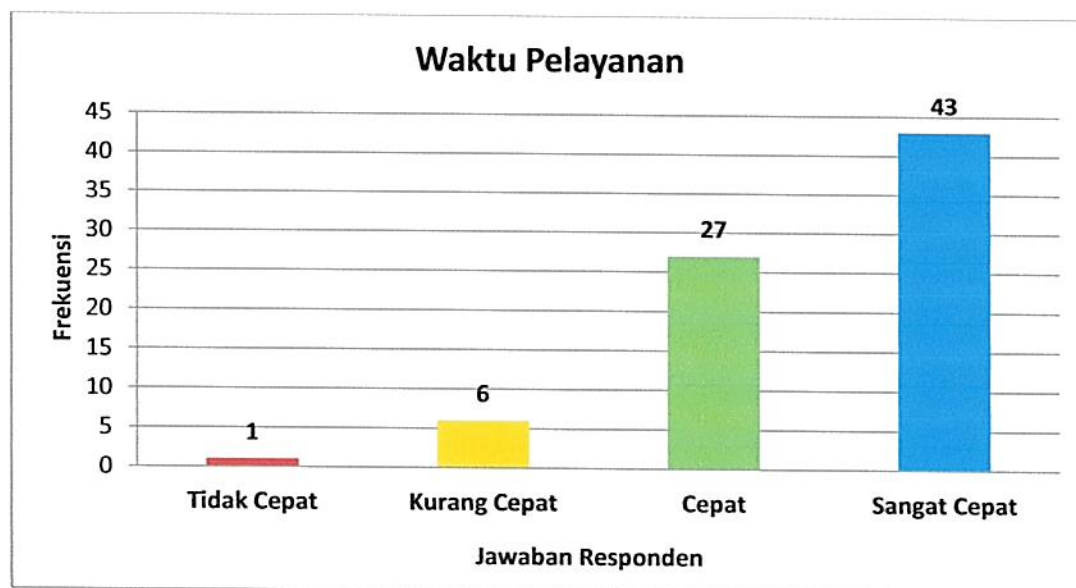
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,455 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Cepat	1	1	1.30
2	Kurang Cepat	2	6	7.79
3	Cepat	3	27	35.06
4	Sangat Cepat	4	43	55.84
Total			77	100.00

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



Gambar 3.  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

#### D. Biaya/Tarif

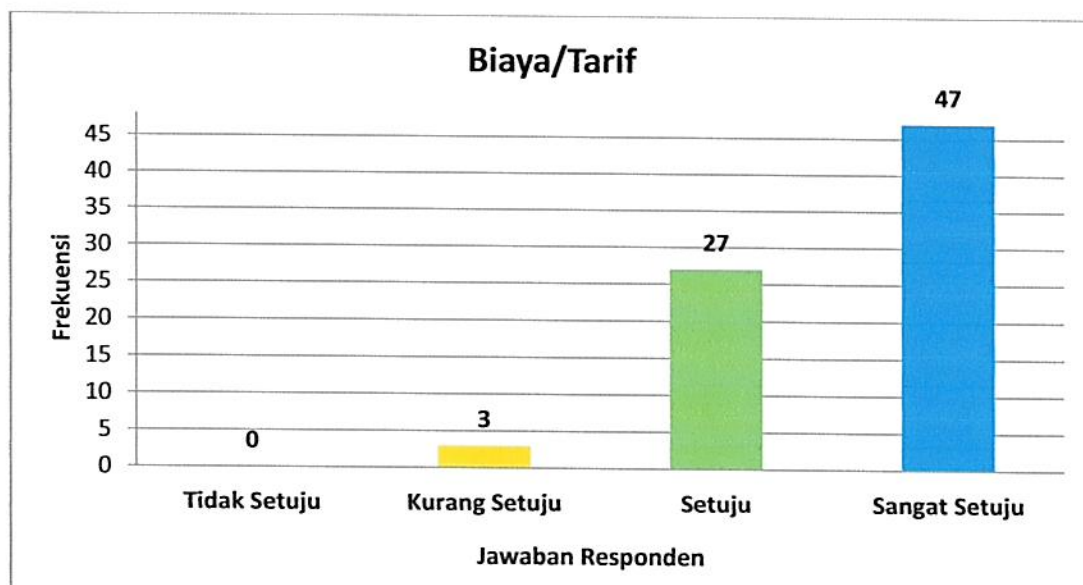
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,571 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 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  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Setuju	1	0	0.00
2	Kurang Setuju	2	3	3.90
3	Setuju	3	27	35.06
4	Sangat Setuju	4	47	61.04
Total			77	100.00

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



Gambar 4.  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif



### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

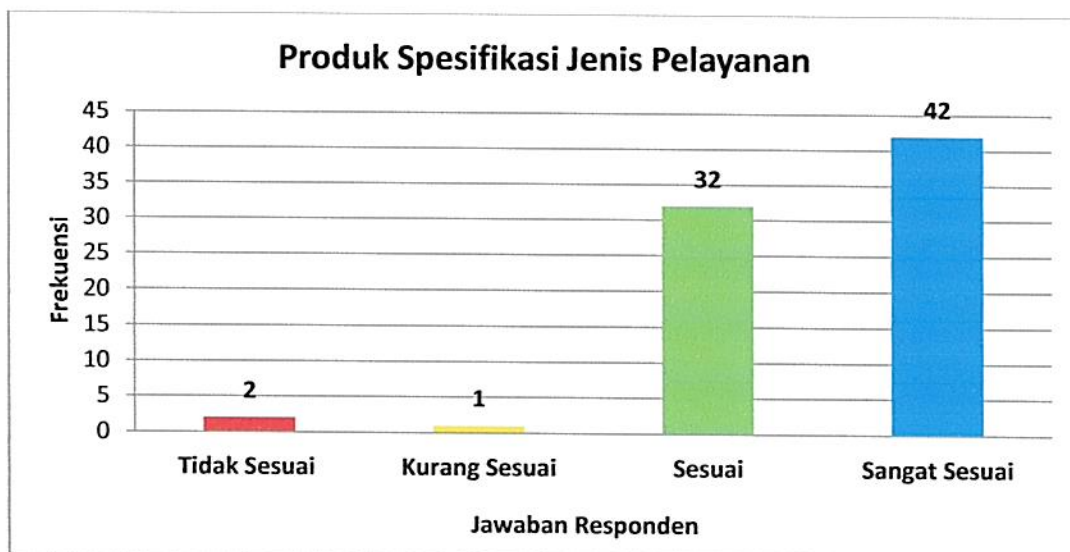
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,481** berada pada interval skor **3,0644 – 3,532** kategori **“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  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Sesuai	1	2	2.60
2	Kurang Sesuai	2	1	1.30
3	Sesuai	3	32	41.56
4	Sangat Sesuai	4	42	54.55
Total			77	100.00

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



Gambar 5.  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

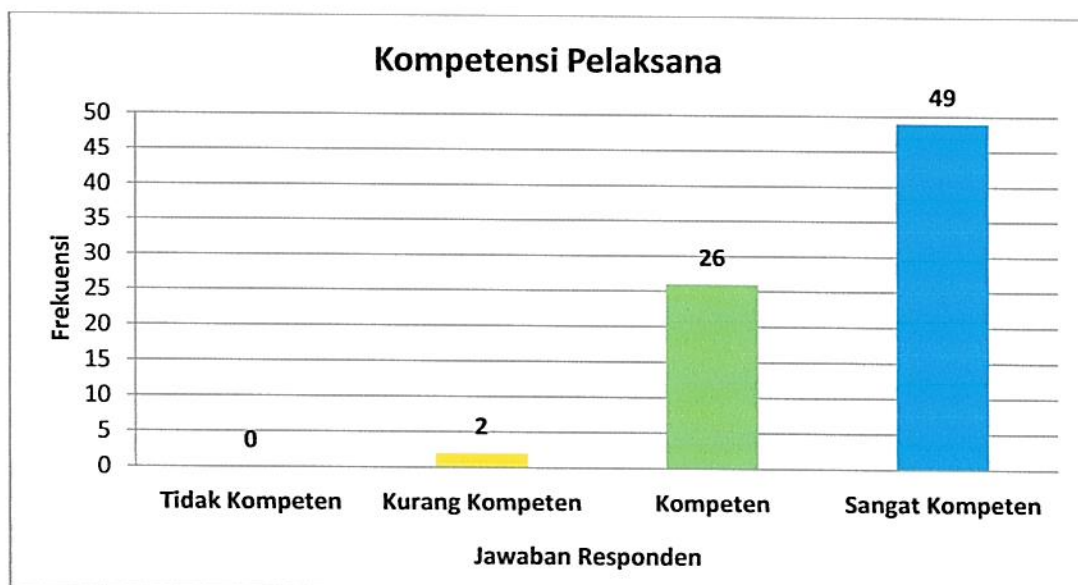
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,610** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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 12  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang Kompeten	2	2	2.60
3	Kompeten	3	26	33.77
4	Sangat Kompeten	4	49	63.64
Total			77	100.00

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



Gambar 6.  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



## G. Perilaku Pelaksana

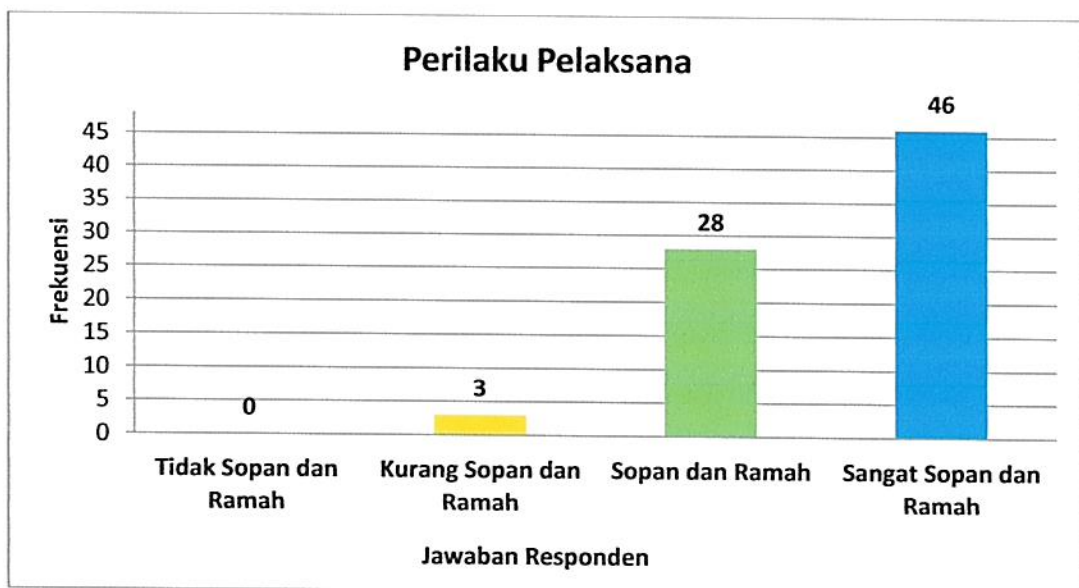
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,558** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada sangat baik.

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

Tabel 13  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0.00
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	3	3.90
3	Sopan dan Ramah	3	28	36.36
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	46	59.74
Total			77	100.00

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



Gambar 7.  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

## H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

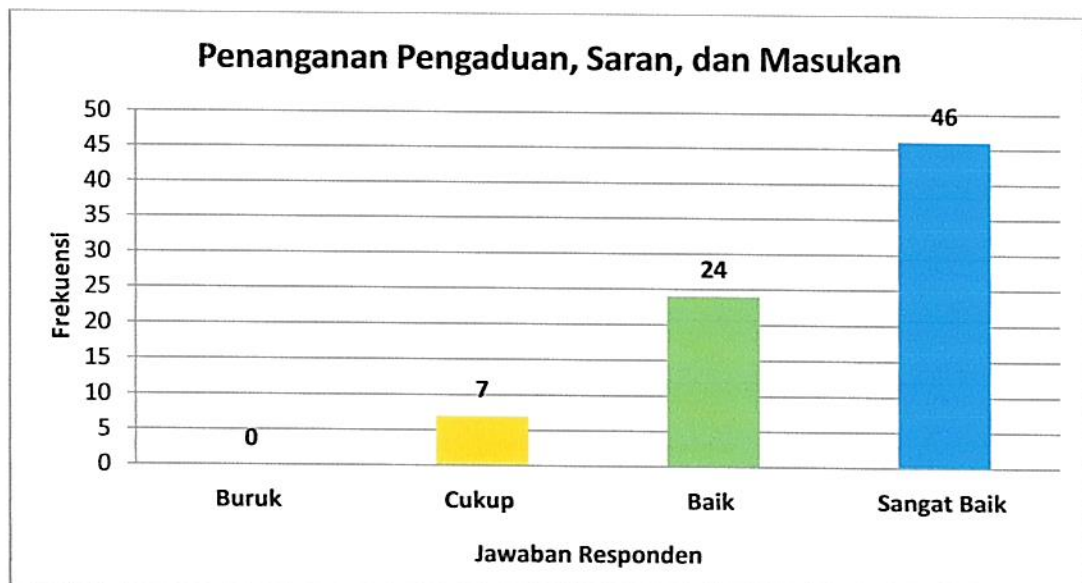
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,506 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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 14  
Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, saran dan masukan

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	7	9.09
3	Baik	3	24	31.17
4	Sangat Baik	4	46	59.74
Total			77	100.00

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



Gambar 8.  
Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, saran dan masukan

## I. Sarana dan Prasarana

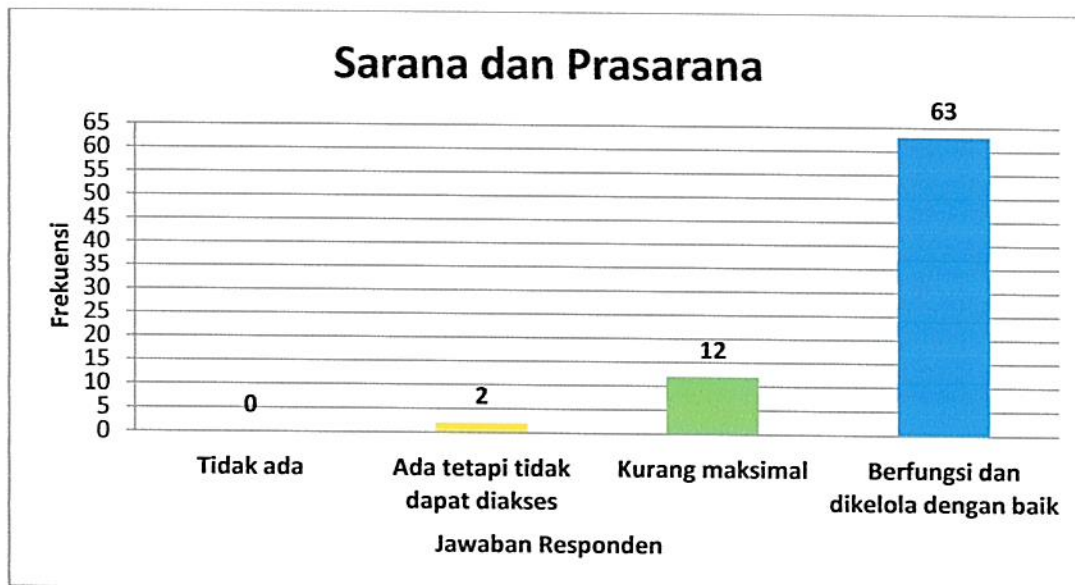
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,792 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan saran dan prasarana 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  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Nilai Persepsi	Frekuensi	% (Persen)
1	Tidak ada	1	0	0.00
2	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	2	2.60
3	Kurang maksimal	3	12	15.58
4	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	63	81.82
Total			77	100.00

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



Gambar 9.  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

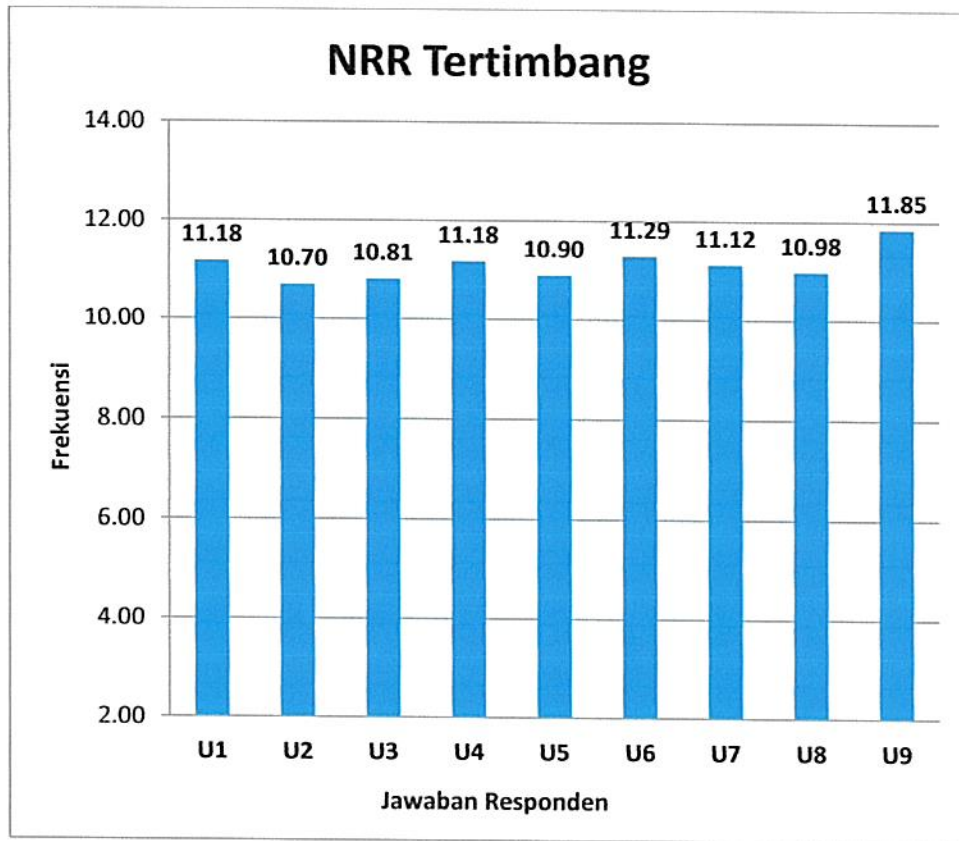
**J. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Fakfak**

Dari Indeks 9 Indikator tersebut diatas, maka diperoleh Nilai Index Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja Pengadilan Negeri Fakfak sebesar **3,55 / 88,78 %**.

**Tabel 16**  
**Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Fakfak**

No	Pertanyaan	NRR Tertimbang	%
1	U1	0.397	11.18
2	U2	0.380	10.70
3	U3	0.384	10.81
4	U4	0.397	11.18
5	U5	0.387	10.90
6	U6	0.401	11.29
7	U7	0.395	11.12
8	U8	0.390	10.98
9	U9	0.421	11.85
<b>Jumlah</b>		<b>3.552</b>	<b>100.00</b>





**Gambar 10.**  
**Grafik NRR Tertimbang Indeks Survei Kepuasan Masyarakat**

### **K. Hasil Survei Kualitatif**

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil kesan dan pesan oleh para responden yang telah mengisi aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) pada komputer atau media elektronik lainnya yang sudah disediakan. Kesan dan pesan kepada Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II dari para responden, antara lain:

1. Baik dan lebih ditingkatkan;
2. Sudah baik pelayanannya, kalau bisa dipertahankan dan dapat ditingkatkan lagi;
3. Agar mempertahankan pelayanan yang sudah sangat baik bila perlu makin ditingkatkan;
4. Perlu disosialisasi pelayanan ke RT dan Kelurahan sehingga masyarakat merasakan atau tahu terkait pelayanan di Pengadilan;
5. Diperbaiki dan ditingkatkan;
6. Kedepannya lebih sukses;
7. Lebih baik lagi;

8. Baik, akan tetapi untuk pendaftaran onlinenya susah sehingga harus dibantu oleh petugas;
9. Cukup baik, petugas ramah-ramah, untuk pelayanannya tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi;
10. Pelayanan sudah sangat baik;
11. Pelayanan dipengadilan ini sangat memuaskan;
12. Sangat memuaskan;
13. Lebih ditingkatkan lagi sesuai poin yang dipaparkan dalam kuisioner pelayanan dan penanganan lebih cepat;
14. Tetap menjaga prosedur yang sudah ada, pertahankan pelayanan yang sudah sangat baik, tetap menjadi yang terbaik;
15. Semoga Pengadilan kedepan lebih baik lagi melayani masyarakat dan juga jangan ada pungutan uang bagi masyarakat yang tidak mampu dan bijak mengambil keputusan;
16. Sudah sangat baik dan kalau bisa dipertahankan;
17. Semoga kedepan Pengadilan Negeri Fakfak tambah sukses;
18. Lebih ditingkatkan lagi khusus untuk pelayanan jam kerja di pagi hari;
19. Baik, sopan dan ramah;
20. Agar PN Fakfak tetap memberikan pelayanan yang baik bagi setiap masyarakat dan tetap mempertahankan kualitas di PN Fakfak;
21. Tidak ada yang perlu diperbaiki sudah baik dan mantap;
22. Agar ditingkatkan lagi pelayanannya;
23. Perlu diperhatikan ketepatan waktu sidang dan dapat pula disediakan nomor antrian sidang, dan pada saat sebelum sidang di mulai dapat dipanggil dengan menggunakan pengeras suara;
24. Agar kiranya dipermudah dalam pengurusan;
25. Mohon dipertahankan disiplin dan pelayanannya;
26. Pelayanan harus ditingkatkan lagi;
27. Tingkatkan pelayanan dari aspek ketepatan waktu pelayanan dan Informasi pelayanan (minimal punya SOP untuk jenis- jenis pelayanan ) dan Tingkatkan pelayanan informasi jenis/macam pelayanan bagi masyarakat umum pada berbagai media digital, khusus pada Kantor Pengadilan Negeri Fakfak .
28. Selama ini pelayanan yang diberikan baik, dipertahankan dan ditingkatkan



- pelayanannya;
29. Sudah baik;
  30. Pengadilan harus bekerjasama dengan pihak-pihak tertentu, untuk melakukan konsep street law (hukum yang tersosialisasi /hukum jalan) dengan demikian masyarakat akan lebih mengenal hukum;
  31. Sopan dan Ramah, penjelasan dan pengarahan dengan ramah kepada para pengunjung Pengadilan;
  32. Konsistensi dan menjalin serta membentuk Kadarkum yang lebih ditingkatkan ;
  33. Terkait masalah pelayanan perlu adanya keseriusan dan transparansi terkait dengan masyarakat yang kurang paham terhadap prosedur yang ada agar petugas bisa menyampaikan secara perlahan-lahan sehingga dapat dipahami oleh masyarakat pencari keadilan, sebagai petugas harus peka dan tanggap terhadap setiap persoalan baik hal pidana ataupun perdata agar masyarakat puas dengan apa yang diinginkan yakni keadilan;
  34. Sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang di Pengadilan;
  35. Dimaksimalkan lagi tentang pelayanan.
  36. Saya mohon agar surat pemberitahuan yang diberikan kepada klayen supaya dapat diberikan kepada yang bersangkutan jangan seperti yang saya alami;
  37. Sudah baik dan lanjutkan, namun salinan penetapan masih harus lebih cepat lagi dikeluarkan;
  38. Segala bentuk pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, dengan segala kemudahan dan cepat, keadaan yang sudah ada terus dipertahankan atau jauh lebih baik jika terus ditingkatkan;
  39. Pelayanan yang sudah sangat baik tersebut penting untuk terus dipertahankan atau bahkan terus ditingkatkan;
  40. Semua sudah cukup baik, mohon agar ditingkatkan lagi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II sebesar **3,55 / 88,78 %** dan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II berada pada kategori **SANGAT BAIK**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II berada pada kategori **BAIK**.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II pada kategori **BAIK**.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II pada kategori **SANGAT BAIK**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II pada kategori **BAIK**.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II pada kategori **SANGAT BAIK**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II pada kategori **SANGAT BAIK**.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II pada kategori **BAIK**.
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II pada kategori **SANGAT BAIK**.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Sarana dan Prasarana” disusul ruang lingkup “Kompetensi Pelaksana”, “Persyaratan”, “Biaya/Tarif”, “Perilaku Pelaksana”,

“Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan”, “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”, “Waktu Pelayanan”, dan “Prosedur”.

## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Fakfak Kelas II, hendaknya selalu dapat meningkatkan pelayanannya. Berdasarkan hasil survei ini, kesembilan ruang lingkup tersebut berada pada kategori “Baik”.

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
2. Untuk Bagian Umum :
  - Petugas di PTSP harus lebih ramah
3. Untuk Bagian Perdata :
  - Petugas di PTSP harus lebih ramah
4. Untuk Bagian Hukum :
  - Perbaiki layanan pengaduan, saran dan masukan.
  - Petugas di PTSP harus lebih ramah
5. Untuk bagian Pidana :
  - Petugas di PTSP harus lebih ramah

**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 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-LAMPIRAN.



## PENGADILAN NEGERI FAKFAK

Jalan Yos Sudarso No. 92

☎ : ( 0956) 22413

Website : [www.pn-fakfak.go.id](http://www.pn-fakfak.go.id)

Email : [pengadilan\\_negeri\\_fakfak@yahoo.co.id](mailto:pengadilan_negeri_fakfak@yahoo.co.id)

### SASARAN MUTU KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN NEGERI FAKFAK KELAS II Periode Januari s/d Maret Tahun 2022

Indikator	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Fakfak sebesar <b>3,55 / 88,78 %</b> berada pada kategori “ <b>Sangat Baik</b> ” (pada interval <b>3,5324 – 4,00</b> ) pada bulan Januari sampai dengan Maret 2022.
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Fakfak.
Rasionalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan belum maksimal karena masih kurangnya kesadaran warga pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku <i>extra role</i> dari warga Pengadilan Negeri Fakfak masih harus ditingkatkan.
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.
Frekuensi Update	3 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	1 Minggu
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebar oleh tim Survei untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu empat belas minggu pada bulan Januari sampai dengan Maret 2022.
Denominator	Seluruh angket survei yang dilaksanakan melalui online dan offline oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pada pengadilan negeri fakfak, dalam jangka waktu per 3 (tiga) bulan (empat kali dalam satu tahun).
Standar Pencapaian	<b>88,78 %</b>
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei




# APLIKASI siSUPER

**APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK** LOGIN

Beranda Statistik Kontak Kami

### Dashboard Responden

Beranda Dashboard Responden Detil



si SUPER  
PENGADILAN NEGERI FAK FAK

Survey Persepsi Audi Konsep  
**SPAK**  
Klik Disini

Survey Kepuasan Masyarakat  
**SKM**  
Klik Disini

Survey Harian  
**SH**  
Klik Disini

Copyright © 2021 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi: 4 7110. Penggunaan Memori: 1 1408

**APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK** LOGIN

Beranda Statistik Kontak Kami

### Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Beranda SKM Detil

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

- Data Responden** Rata-rata dari responden
- Layanan Layanan
- Form Kuesioner Start Form kuesioner SKM
- Kesan & pesan Monitor & kesan dari pesan Anda

#### Data Responden SKM

Nama	belen mital atau hdaa dip		
Umur / Jenis Kelamin	tahun	Pilih Jenis Kelamin	
	0 - 100		
Nomor HP	+62		
	0000 0000 0000		
Domisili	Pilih Wilayah		
Pendidikan	Pilih Pendidikan		
Pekerjaan	Pilih Pekerjaan		

Kembali Selesai





### Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**Survei Kepuasan Masyarakat | Surveillance**

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

**Data Responden**  
Nama serta desk. responden

**Layanan**  
Layanan

**Form Kuesioner**  
dan form kuesioner SIM

**Kesan & pesan**  
MOTOR & Kesan dan pesan Anda

**Layanan yang Anda dapatkan**

Jenis Layanan ? Layanan Hukum / Informasi

Pernah Menerima Layanan ini Sebelumnya ? Pilih Layanan Yang Didapat

[Kembali](#) [Selanjutnya](#)



### Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**Survei Kepuasan Masyarakat | Surveillance**

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

**Data Responden**  
Nama serta desk. responden

**Layanan**  
Layanan

**Form Kuesioner**  
dan form kuesioner SIM

**Kesan & pesan**  
MOTOR & Kesan dan pesan Anda

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?  
Tidak Sesuai  
Kurang Sesuai  
Sesuai  
Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?  
Tidak Mudah  
Kurang Mudah  
Mudah  
Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?  
Tidak Cepat  
Kurang Cepat  
Cepat  
Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TGAJ DIPUNJUT BUKA GRATIS ?  
Tidak Setuju  
Kurang Setuju  
Setuju  
Sangat Setuju

4. Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan pada Pergolan TGAK DIPINDIT BAWA GRATIS ?
  - Tidak Setuju
  - Kurang Setuju
  - Setuju
  - Sangat Setuju
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dan pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?
  - Tidak Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Sesuai
  - Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan ?
  - Tidak Kompeten
  - Kurang Kompeten
  - Kompeten
  - Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?
  - Tidak Sopan dan Ramah
  - Kurang Sopan dan Ramah
  - Sopan dan Ramah
  - Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?
  - Buruk
  - Cukup
  - Baik
  - Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?
  - Tidak ada
  - Ada tetapi tidak dapat diakses
  - Kurang maksimal
  - Berfungsi dan dikelola dengan baik

## APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Beranda
Statistik
Kontak Kami

### Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Beranda SKM Detil

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survei bagi pengguna layanan / pencari headline yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

Data Responden  
Ranking serta detail responden

Layanan  
Layanan

Form Kuesioner  
Isian form kuesioner SKM

Kasan & pesan  
Merahasiakan isi Kasan dan pesan Anda

Mohon untuk mengisi Kasan dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami disini.

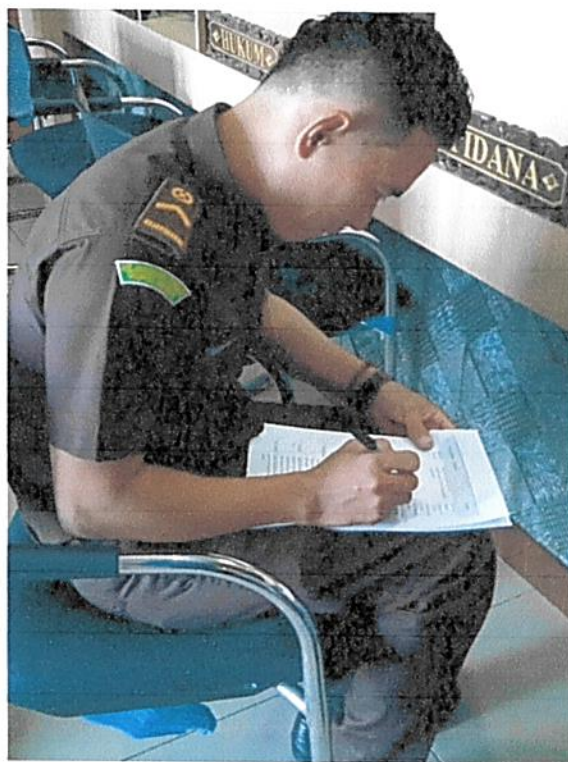
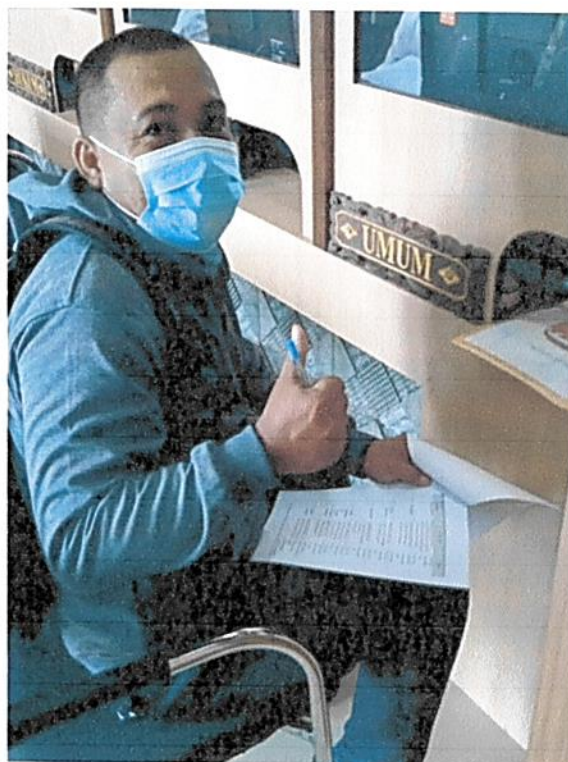
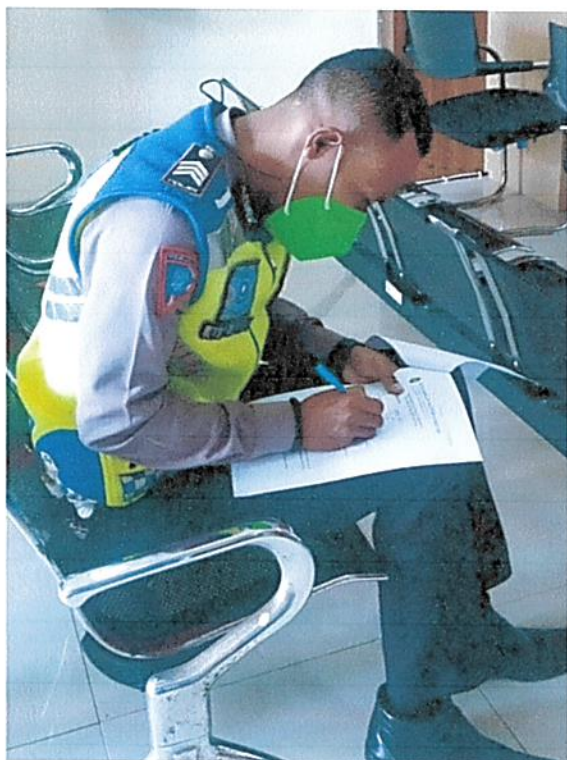
Terima kasih karena telah mengisi form survey kepuasan masyarakat pada Pengaduan Negen Fak Fak.

Klik Kotak dibawah 'Saya bukan robot' sebagai verifikasi Anda sebagai manusia biasa bukan sebagai bot kemudian klik tombol SIMPAN DATA dibawah untuk menyimpan data survey Anda.

Simpan Data

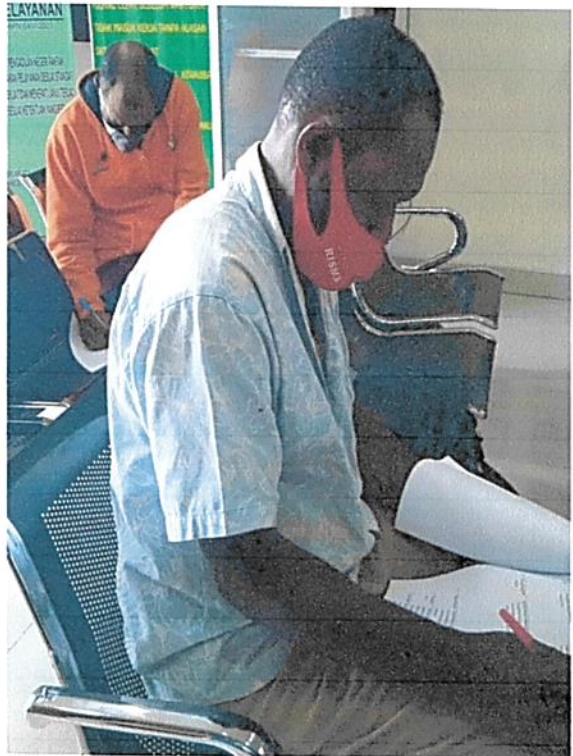
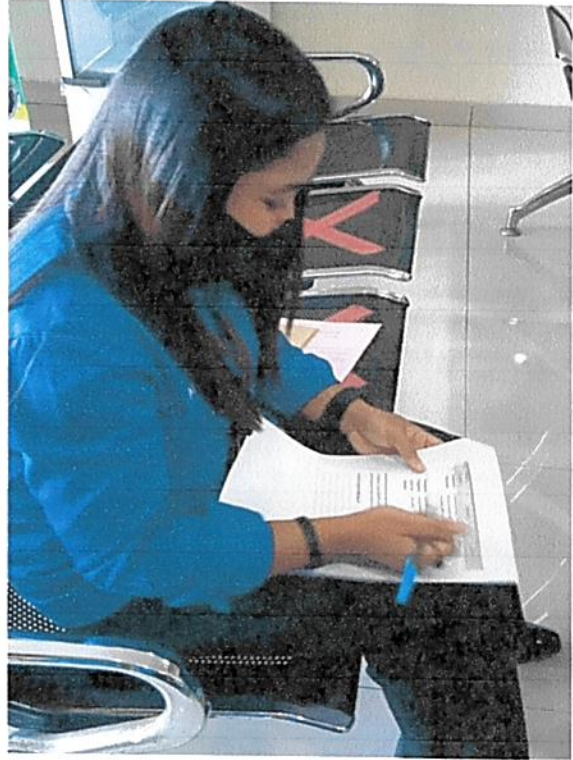
Kembali
Selesai

## DOKUMENTASI





## DOKUMENTASI





## **PENGADILAN NEGERI FAKFAK**

Jl. Yos Sudarso No. 92

Telp/Fax. (0956)22413 – email: pengadilan\_negeri\_fakfak@yahoo.co.id

Nomor Kuesioner :  (diisi petugas)

### **DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI FAKFAK**

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan  
Pengadilan Negeri Fakfak**

*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 menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Fakfak, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Fakfak, Januari 2022

**Tim Survei PN Fakfak**



No Kuesioner :  (diisi petugas)



## PENGADILAN NEGERI FAKFAK

Jl. Yos Sudarso No. 92; Telp/Fax. (0956) 22413

Email: pengadilan\_negeri\_fakfak@yahoo.co.id

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI FAKFAK

#### IDENTITAS RESPONDEN

- 1 Nama : .....
- 2 Umur : ..... tahun
- 3 Jenis Kelamin : 1. Laki-laki  
2. Perempuan
- 4 No. HP : .....
- 5 Pendidikan Terakhir :  Tidak Sekolah  D2  
 SD  D3  
 SMP/SLTP  Sarjana (S1)  
 SLTA/SMU  S2  
 DIPLOMA /D1  S3
- 6 Pekerjaan Utama :  PNS  Tenaga Kontrak  
 TNI  Lainnya :  
 POLRI .....  
 SWASTA .....  
 WIRAUSAHA

#### **PETUNJUK :**

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner  
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai
2.	<b>Prosedur</b>	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	<input type="checkbox"/> Tidak Mudah <input type="checkbox"/> Kurang Mudah <input type="checkbox"/> Mudah <input type="checkbox"/> Sangat Mudah
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	<input type="checkbox"/> Tidak Cepat <input type="checkbox"/> Kurang Cepat <input type="checkbox"/> Cepat <input type="checkbox"/> Sangat Cepat
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?	<input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Setuju
5.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	<input type="checkbox"/> Tidak Kompeten <input type="checkbox"/> Kurang Kompeten <input type="checkbox"/> Kompeten <input type="checkbox"/> Sangat Kompeten
7.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	<input type="checkbox"/> Tidak Sopan dan Ramah <input type="checkbox"/> Kurang Sopan dan Ramah <input type="checkbox"/> Sopan dan Ramah <input type="checkbox"/> Sangat Sopan dan Ramah



No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
8.	<b>Maklumat Pelayanan</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	<input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik
9.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	<input type="checkbox"/> Tidak ada <input type="checkbox"/> Ada tetapi tidak dapat diakses <input type="checkbox"/> Kurang maksimal <input type="checkbox"/> Berfungsi dan dikelola dengan baik

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

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---



---



---



---



---



---