

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

---

## SURVEY KEPUASAAN PENGGUNA PENGADILAN SEMESTER II



Disusun Oleh:  
TIM SURVEY KEPUASAAN PENGGUNA  
PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA

TAHUN 2019

# KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Purwakarta Semester II Tahun 2019 ini.

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 Purwakarta 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.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survei maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Purwakarta mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Purwakarta dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Purwakarta Semester II Tahun 2019 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purwakarta, 27 Desember 2019

Mengetahui  
Ketua Pengadilan Negeri Purwakarta

Ketua Tim

ttd

ttd

**Rustanto, S.H., M.H.**  
NIP. 196707101991031006

**Syarifuddin, S.H., M.Hum.**  
NIP. 196411261993031001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI .....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Tujuan dan Sasaran .....	3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	3
E. Target Capaian Pekerjaan.....	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	5
A. Metodologi Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	5
C. Teknik Analisa Data.....	5
D. Variabel Pengukuran IKM.....	5
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	7
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	9
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	16
A. Kesimpulan.....	16
B. Rekomendasi.....	16
DAFTAR PUSTAKA .....	18
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

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 Negeri Purwakarta 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.

### **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.

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

### **C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2019 sampai dengan bulan Desember 2019 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86% (delapan puluh enam persen).

### **D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN**

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survei ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa kuesioner.
3. Tim survei memperbanyak kuesioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survei.
6. Tim survei menganalisa kuesioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR.

#### E. TARGET CAPAIAN PEKERJAAN

Target yang ingin dicapai oleh Pengadilan Negeri Purwakarta dalam survei kepuasan masyarakat adalah 86%.

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. METODOLOGI SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

#### B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 53 orang responden yg diambil secara *simple random sampling*, terdiri dari:

1. PNS
2. TNI
3. Polri
4. Swasta
5. Wirausaha
6. Lainnya

#### C. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

#### D. VARIABEL PENGUKURAN IKM

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

##### 1. Persyaratan Pelayanan

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

##### 2. Prosedur Pelayanan

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 Layanan

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.

### BAB III

## PROFIL RESPONDEN

#### a. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	11	20.75%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	23	43.4%
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	14	26.42%
4	Diatas 50 Tahun	5	9.43%
		53	100%

Mayoritas responden ini berumur 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 23 orang dari total 53 (43.4%).

#### b. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	2	3.77%
2	SLTP	5	9.43%
3	SLTA	15	28.3%
4	Diploma	7	13.21%
5	S1	20	37.74%
6	S2	4	7.55%
7	S3	0	0%
		53	100%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden di sini adalah S1 yang berjumlah 20 orang dari total responden 53 orang (37.74%).

#### c. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	30	56.6%
2	Perempuan	23	43.4%
		53	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 30 orang dari total 53 orang (56.6%).



d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	0	0%
2	TNI	1	1.89%
3	Polri	3	5.66%
4	Swasta	11	20.75%
5	Wirausaha	3	5.66%
6	Pelajar/Mahasiswa	4	7.55%
7	Lainnya	31	58.49%
		53	100%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Lainnya yang berjumlah 31 orang dari total responden 53 orang (58.49 %).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

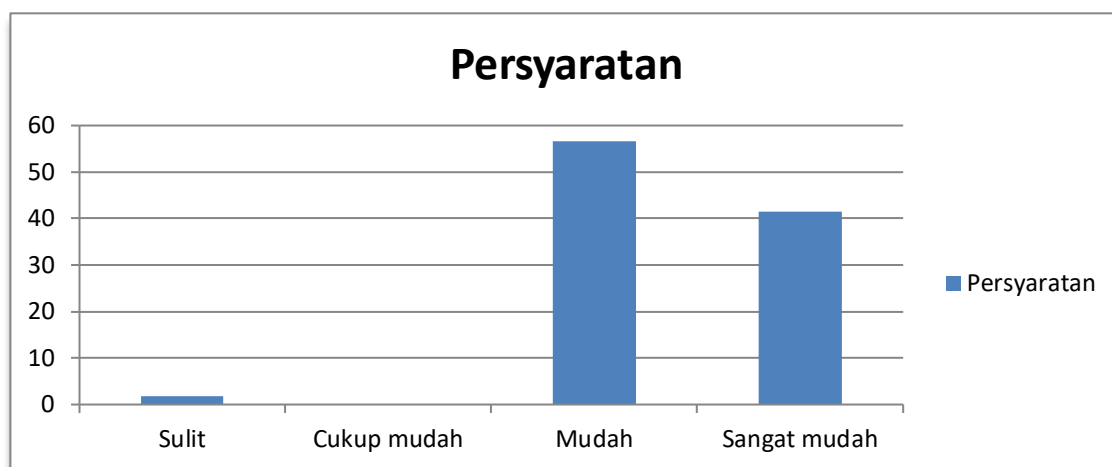
Berdasarkan hasil analisis fakta dilapangan diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar 87,526% yang berada pada kategori A (Sangat Baik).

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing-masing ruang lingkup pelayanan:

#### A. Persyaratan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Persyaratan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sulit	1	1.89%	1.89%	1.89%
	Cukup mudah	0	0%	0%	0%
	Mudah	30	56.6%	56.6%	56.6%
	Sangat mudah	22	41.51%	41.51%	41.51%
	Total	53	100%	100%	100%



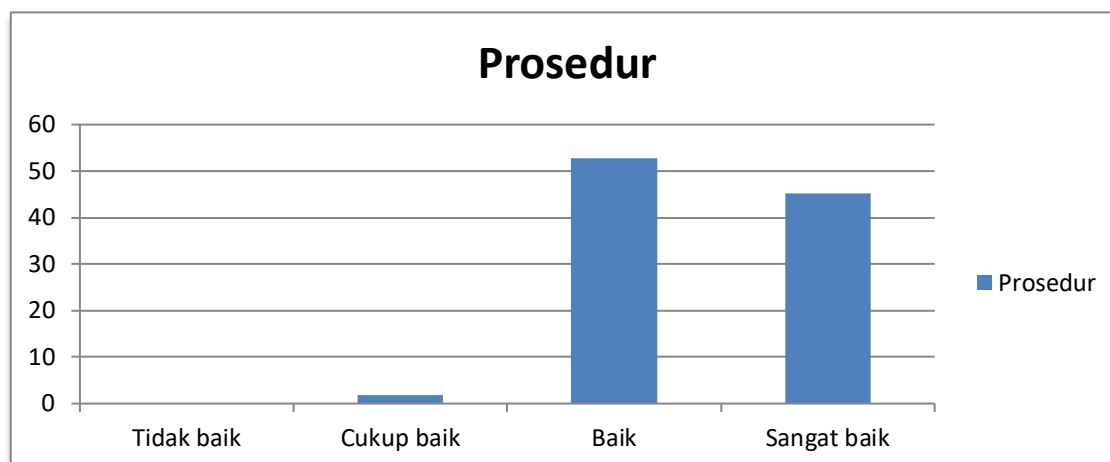
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Mudah** (56.6%)

#### B. Prosedur

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

### Prosedur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak baik	0	0%	0%	0%
Cukup baik	1	1.89%	1.89%	1.89%
Baik	28	52.83%	52.83%	52.83%
Sangat baik	24	45.28%	45.28%	45.28%
Total	53	100%	100%	100%



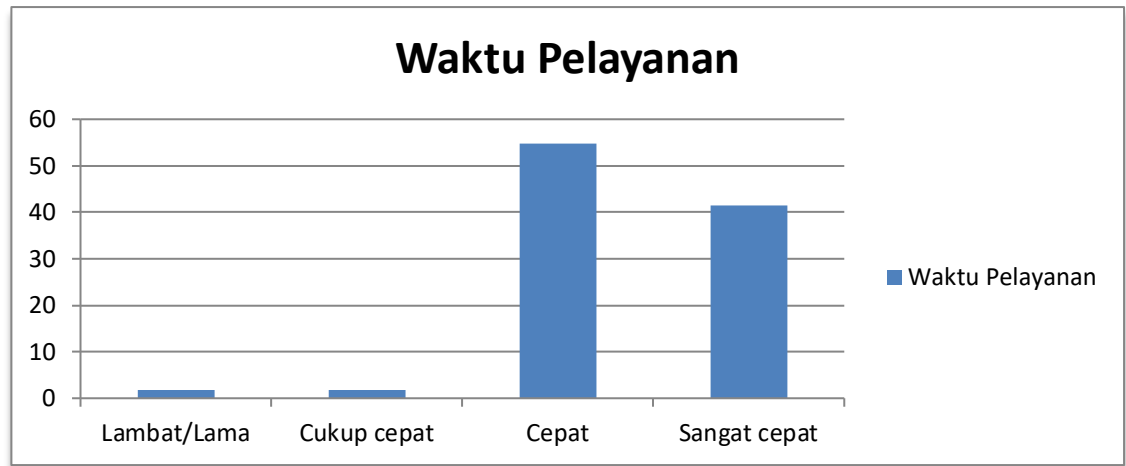
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Baik** (52.83%)

### C. Waktu pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

#### Waktu Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lambat/Lama	1	1.89%	1.89%	1.89%
Cukup cepat	1	1.89%	1.89%	1.89%
Cepat	29	54.72%	54.72%	54.72%
Sangat cepat	22	41.51%	41.51%	41.51%
Total	53	100.01%	100.01%	100.01%



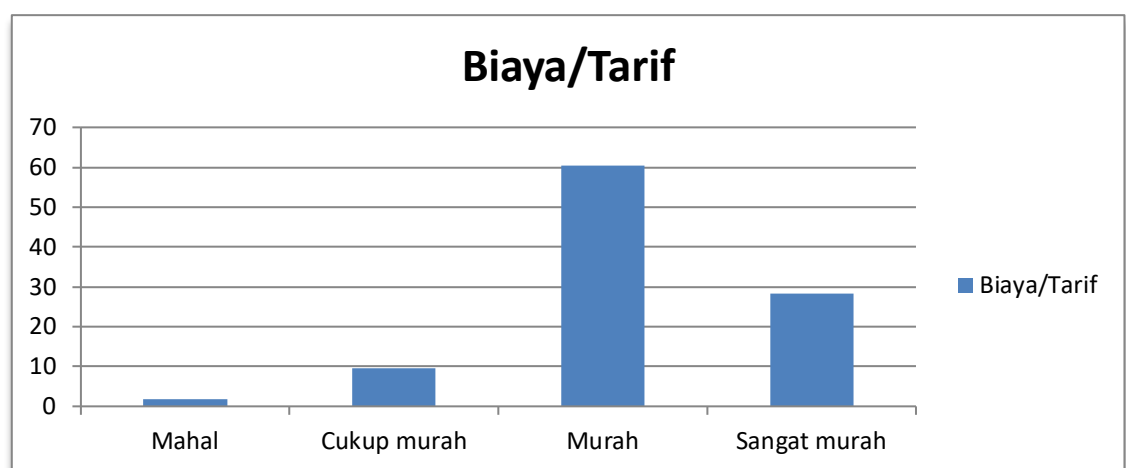
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Cepat** (54.72%)

#### D. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya/Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

**Biaya/Tarif**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahal	1	1.89%	1.89%	1.89%
Cukup mahal	5	9.43%	9.43%	9.43%
Murah	32	60.38%	60.38%	60.38%
Sangat murah	15	28.3%	28.3%	28.3%
Total	53	100%	100%	100%



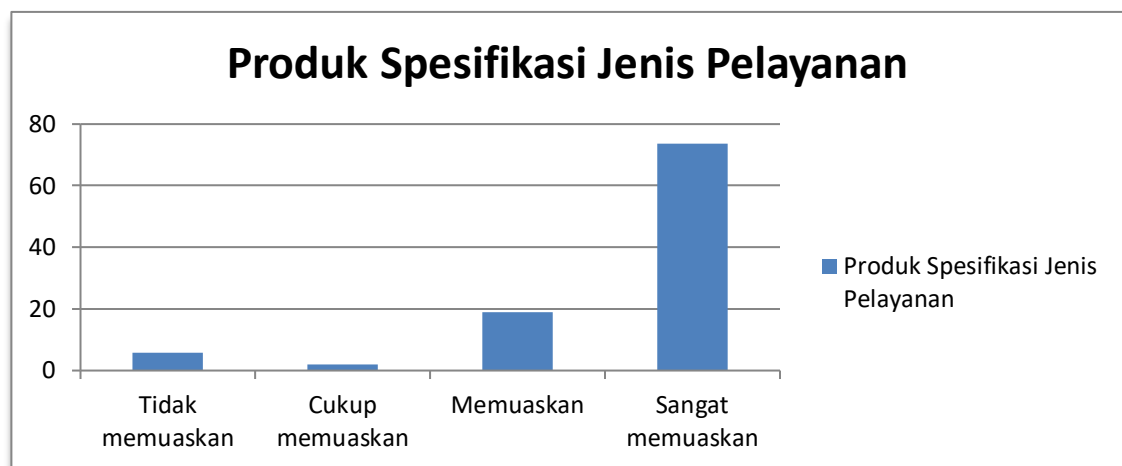
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Murah** (60.38%)

### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Produk Spesifikasi Jenis Layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak memuaskan	3	5.66%	5.66%	5.66%
Cukup memuaskan	1	1.89%	1.89%	1.89%
Memuaskan	10	18.87%	18.87%	18.87%
Sangat memuaskan	39	73.58%	73.58%	73.58%
Total	53	100%	100%	100%



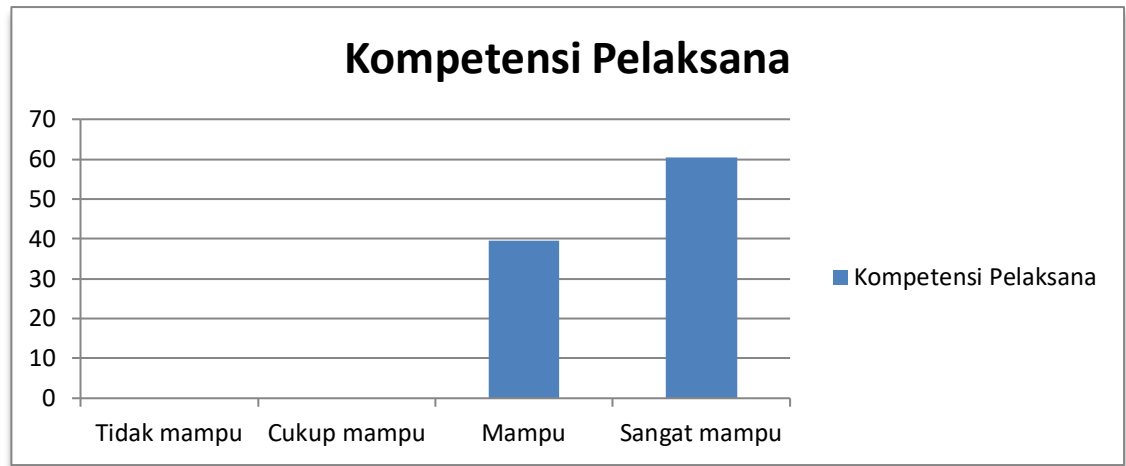
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Sangat memuaskan** (73.58%)

### F. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Kompetensi Pelaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak mampu	0	0%	0%	0%
Cukup mampu	0	0%	0%	0%
Mampu	21	39.62%	39.62%	39.62%
Sangat mampu	32	60.38%	60.38%	60.38%
Total	53	100%	100%	100%



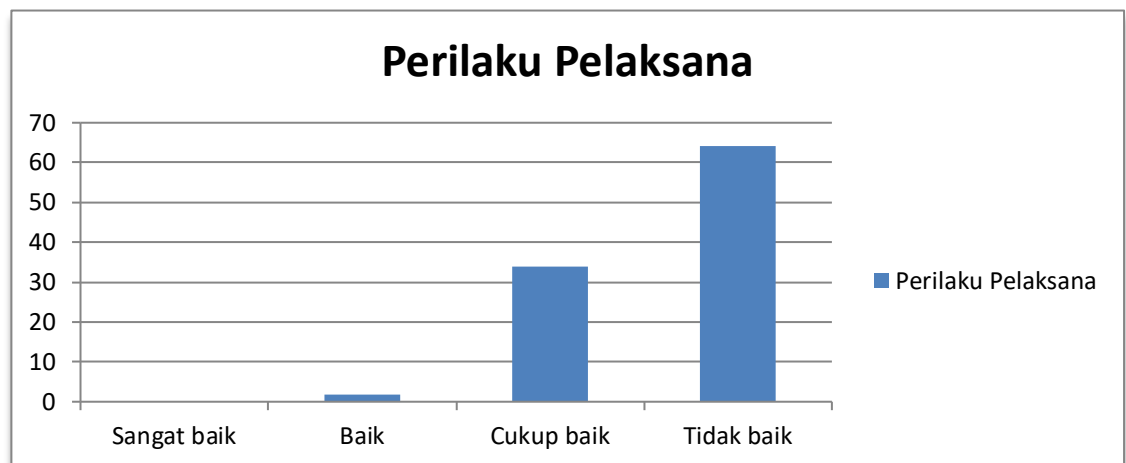
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Sangat mampu** (60.38%)

### G. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

Perilaku Pelaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat baik	0	0%	0%	0%
Baik	1	1.89%	1.89%	1.89%
Cukup baik	18	33.96%	33.96%	33.96%
Tidak baik	34	64.15%	64.15%	64.15%
Total	53	100%	100%	100%

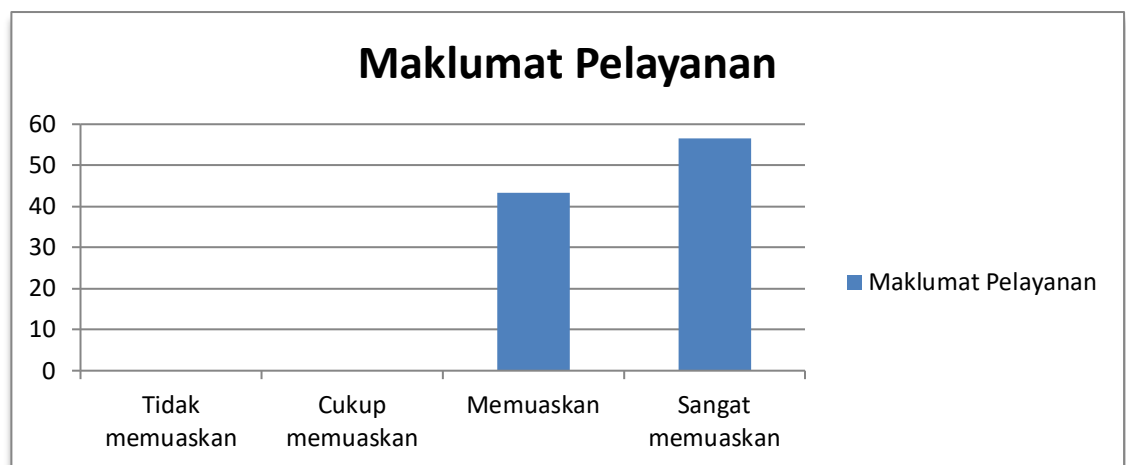


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Sangat baik** (64.15%)

## H. Maklumat Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Maklumat Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak memuaskan	0	0%	0%	0%
Cukup memuaskan	0	0%	0%	0%
Memuaskan	23	43.4%	43.4%	43.4%
Sangat memuaskan	30	56.6%	56.6%	56.6%
Total	53	100%	100%	100%

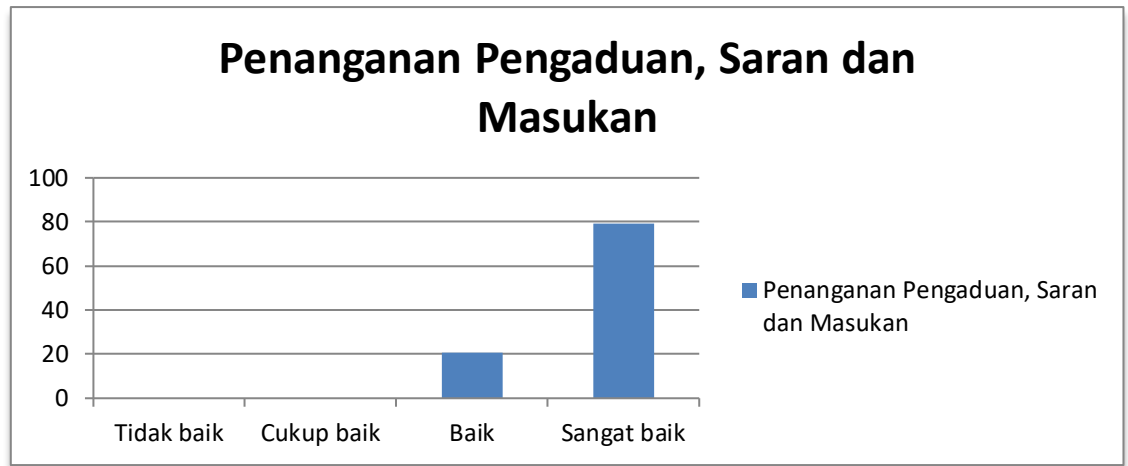


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Sangat Memuaskan** (56.6%)

## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	0	0%	0%	0%
Cukup Baik	0	0%	0%	0%
Baik	11	20.75%	20.75%	20.75%
Sangat Baik	42	79.25%	79.25%	79.25%
Total	53	100%	100%	100%



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Sangat baik** (79.25%)



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Purwakarta sebesar 87,526 dan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Mudah** (56.6%).
2. Mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Baik** (52.83%).
3. Mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Cepat** (54.72%).
4. Mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Murah** (60.38%).
5. Mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Sangat memuaskan** (73.58%).
6. Mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Sangat mampu** (60.38%).
7. Mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Sangat baik** (64.15%).
8. Mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Sangat memuaskan** (56.6%).
9. Mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Purwakarta **Sangat baik** (79.25%).

#### **B. Rekomendasi**

1. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu.
2. Agar tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.

3. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
4. Agar ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat bisa lebih murah.
5. Agar setiap spesifikasi jenis pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
6. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Purwakarta lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan.
7. Agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan bisa ditingkatkan menjadi sangat baik sehingga bisa memuaskan para pengguna layanan Pengadilan.
8. Agar para petugas menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
9. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjut nya lebih ditingkatkan lagi walaupun saat ini telah dirasakan sangat baik oleh para pengguna layanan dalam melayani mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
2. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
3. Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**JADWAL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB**

No	Kegiatan	2019											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
<b>1</b>	<b>Perencanaan</b>												
	a. Penyusunan metode survei												
	b. Penyusunan instrumen survei												
<b>2</b>	<b>Pelaksanaan</b>												
	a. Pelaksanaan survei												
<b>3</b>	<b>Pengkajian/Analisis</b>												
	a. Penerimaan dan pengumpulan data												
	b. Pelaksanaan analisis												
<b>4</b>	<b>Pendiseminasian</b>												
	a. Pemaparan hasil akhir												
	b. Pembuatan laporan akhir												



**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 Purwakarta?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
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,	a. Sangat Mampu b. Mampu

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
		keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PN Purwakarta?	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:**

---



---



---



---



---



---



**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI PURWAKARTA KELAS IB**

Jl. K. K. Singawinata No. 101 Purwakarta

Telp. (0264) 8222014 Fax. (0264) 200830

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

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	1	2	1	1	1	3	2	3	3
2	3	3	3	3	4	4	4	3	4
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	1	3	3	4	3
5	3	4	4	3	4	3	4	3	4
6	3	3	3	3	4	4	4	4	4
7	3	3	2	2	4	3	3	3	4
8	4	4	3	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	2	2	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	3	4	4	3	4	4	4	4	4
15	3	4	4	3	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	4	3	3	3	4
18	4	3	4	4	4	3	3	3	4
19	3	3	3	3	4	3	3	3	4
20	3	3	3	3	4	3	3	3	3
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	4	3	3	3	4
24	4	3	3	3	4	4	4	4	4
25	4	4	4	2	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	3	4





### **Ruang Lingkup Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>Ruang Lingkup</b>	<b>Nilai</b>	<b>Kategori</b>
1	Persyaratan pelayanan	3,434	Sangat Baik
2	Prosedur pelayanan	3,358	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3,151	Baik
4	Biaya/Tarif pelayanan	3,604	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,604	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,623	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3,566	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan	3,792	Sangat Ba
9	Sarana dan prasarana	3,434	Sangat Baik