

2016

# HASIL KUESIONER

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA PENGADILAN

PENGADILAN NEGERI BANGKINANG  
TAHUN 2016



**PENGADILAN NEGERI BANGKINANG**

Jl. Letnan Boyak No. 77 Bangkinang 28412 Telp/Fax (0762) 20043  
Email : pn\_bkn@yahoo.com; Website : [www.pn-bangkinang.go.id](http://www.pn-bangkinang.go.id)  
[www.sipp.pn-bangkinang.go.id](http://www.sipp.pn-bangkinang.go.id)

## **A. PENDAHULUAN**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

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 Pengguna Pengadilan.

## **B. DASAR HUKUM PELAKSANAAN SURVEI**

Dasar hukum dalam pelaksanaan survei ini adalah :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215)
4. Surat dari Dirjen Badilum MA RI Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 tanggal 13 April 2016 Perihal perintah untuk melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan.

## **C. TUJUAN SURVEI**

Survei indeks Kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna pengadilan sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **D. SASARAN**

Adapun sasaran dari dilaksanakannya survei indeks kepuasan masyarakat pengguna pengadilan oleh Pengadilan Negeri Bangkinang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN RB) Nomor 16 Tahun 2014 adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

#### **E. RUANG LINGKUP SURVEI**

Ruang lingkup Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam hal ini meliputi:

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**, yaitu 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**, yaitu 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**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Maklumat Pelayanan**, yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **F. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI**

Waktu pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan telah dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Bangkinang pada tanggal 2 Mei 2016 S.d 13 Mei 2016 bertempat di Kantor Pengadilan Negeri Bangkinang, kuesioner tersebar di beberapa bagian yaitu bagian kepaniteraan pidana, kepaniteraan perdata, kepaniteraan hukum, ruang panitera dan bagian lobi atau meja informasi.

#### **G. TEKNIK SURVEI**

Teknik survei yang digunakan adalah teknik kuesioner melalui pengisian sendiri, yang diisi langsung oleh responden yang berkunjung ke Pengadilan Negeri Bangkinang

#### **H. DATA RESPONDEN**

Data responden adalah masyarakat pencari keadilan yang berkunjung ke kantor Pengadilan Negeri Bangkinang yang dipilih secara acak. Jumlah kuesioner yang disiapkan sebanyak 100 lembar dan sebanyak 88 lembar telah diisi oleh responden. Setelah dilakukan verifikasi



kuesioner yang telah di isi tersebut maka sebanyak 69 lembar kuesioner yang telah di isi dinyatakan memenuhi syarat untuk dievaluasi atau diolah. Selanjutnya diambil secara acak sebanyak 50 lembar untuk dievaluasi atau di olah menjadi hasil survei

## I. DATA VARIABEL

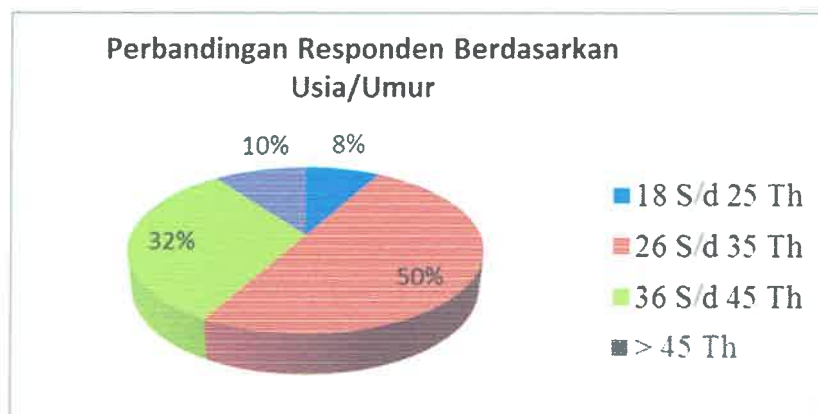
1. Jenis Kelamin, data responden berdasarkan variabel Jenis Kelamin adalah sebagai berikut:

NO	VARIABEL JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Laki-Laki	39	78%
2	Perempuan	11	22%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>



2. Usia/Umur, data responden berdasarkan variabel Usia adalah sebagai berikut:

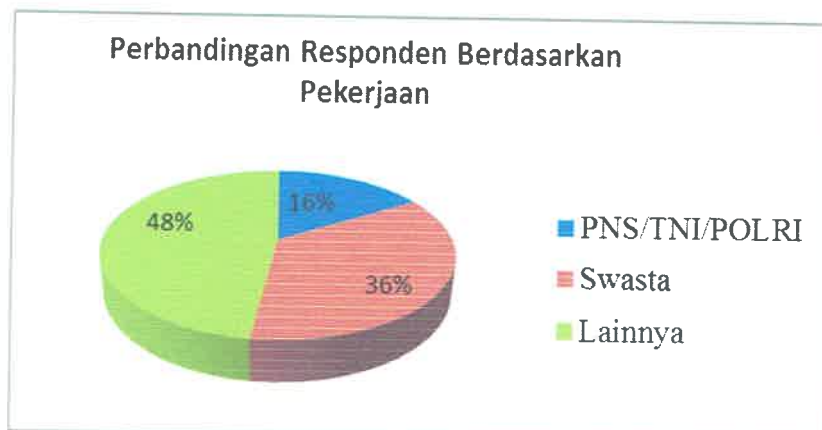
NO	VARIABEL USIA/UMUR	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	18 S/d 25 Th	4	8%
2	26 S/d 35 Th	25	50%
3	36 S/d 45 Th	16	32%
4	> 45 Th	5	10%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>



3. Pekerjaan, data responden berdasarkan variabel Pekerjaan adalah sebagai berikut:

NO	VARIABEL PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	PNS/TNI/POLRI	8	16%
2	Swasta	18	36%

3	Lainnya	24	48%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>



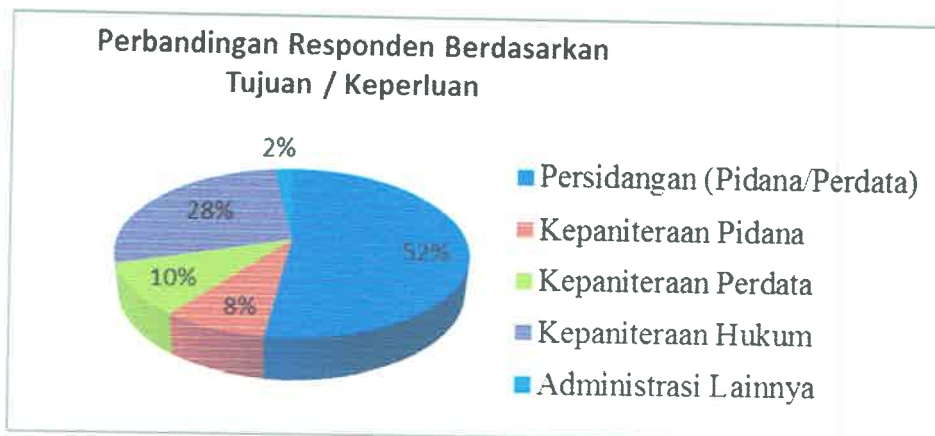
4. Pendidikan, data responden berdasarkan variabel Pendidikan adalah sebagai berikut:

NO	VARIABEL PENDIDIKAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	SD	1	2%
2	SMP	1	2%
3	SMA	8	16%
4	Sarjana	37	74%
5	Lainnya	3	6%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>



5. Tujuan/Keperluan, data responden berdasarkan variabel Tujuan/Keperluan adalah sebagai berikut:

NO	VARIABEL TUJUAN/KEPERLUAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Persidangan (Pidana/Perdata)	26	52%
2	Kepaniteraan Pidana	4	8%
3	Kepaniteraan Perdata	5	10%
4	Kepaniteraan Hukum	14	28%
5	Administrasi Lainnya	1	2%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>



**J. HASIL KUESIONER:**

1. Pertanyaan 1: Apakah anda merasa puas dengan persyaratan teknis maupun administratif yang ditetapkan oleh Pengadilan Negeri Bangkinang?

Hasil Rekapitulasi jawaban responden untuk jawaban nomor 1 sebagai berikut:

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Kurang Puas	1	2%
2	Puas	40	80%
3	Sangat Puas	9	18%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>



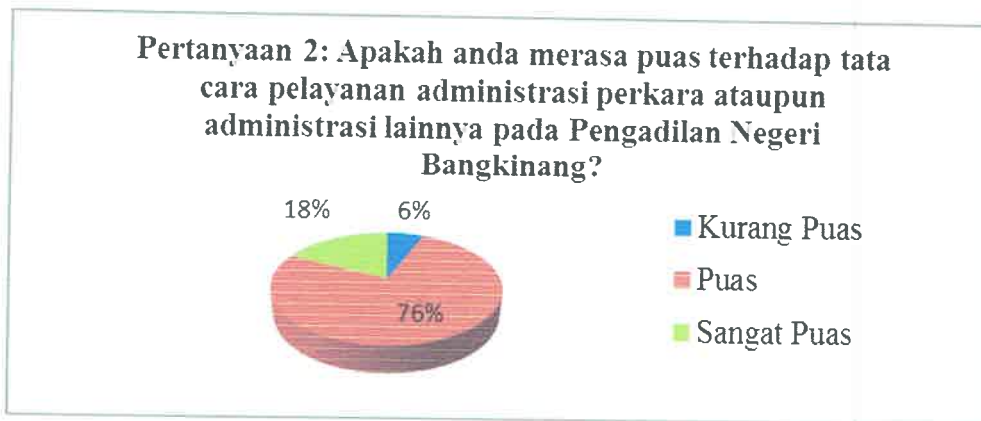
Jawaban kuesioner pada poin 1 diatas merupakan ruang lingkup survei kepuasan masyarakat untuk kategori Persyaratan, sehingga dapat disimpulkan bawah dari 50 responden yang menjawab, sebanyak 1 responden (2%) menjawab Kurang Puas, sebanyak 40 responden (80%) menjawab Puas dan sebanyak 9 responden (18%) menjawab Sangat Puas.

2. Pertanyaan 2: Apakah anda merasa puas terhadap tata cara pelayanan administrasi perkara ataupun administrasi lainnya pada Pengadilan Negeri Bangkinang?

Hasil Rekapitulasi jawaban responden untuk jawaban nomor 2 sebagai berikut:

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Kurang Puas	3	6%
2	Puas	38	76%
3	Sangat Puas	9	18%

	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>
--	---------------	-----------	--------------



3. Pertanyaan 3: Apakah anda merasa puas terhadap terhadap prosedur pengajuan pengaduan pada Pengadilan Negeri Bangkinang?

Hasil Rekapitulasi jawaban responden untuk jawaban nomor 3 sebagai berikut:

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Kurang Puas	2	4%
2	Puas	41	82%
3	Sangat Puas	7	14%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>



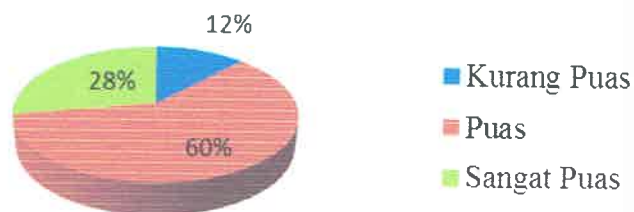
Jawaban kuesioner pada poin 2 dan 3 diatas merupakan ruang lingkup survei kepuasan masyarakat untuk kategori Prosedur, karena pada kategori Prosedur ini terdapat 2 (dua) pertanyaan maka untuk kesimpulannya adalah rata-rata nilai dari dua point pertanyaan tersebut. sehingga dapat disimpulkan bawah dari 50 responden yang menjawab, sebanyak  $(3+2)/2$  responden  $(6\%+4\%)/2=5\%$  menjawab Kurang Puas, sebanyak  $(38+41)/2$  responden  $(76\%+82\%)/2=79\%$  menjawab Puas dan sebanyak  $(9+7)/2$  responden  $(18\%+14\%)/2=16\%$  menjawab Sangat Puas.

4. Pertanyaan 4: apakah anda merasa Puas terhadap jangka waktu yang diperlukan oleh Pengadilan Negeri Bangkinang untuk menyelesaikan keperluan anda?

Hasil Rekapitulasi jawaban responden untuk jawaban nomor 4 sebagai berikut:

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Kurang Puas	6	12%
2	Puas	30	60%
3	Sangat Puas	14	28%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Pertanyaan 4: apakah anda merasa Puas terhadap jangka waktu yang diperlukan oleh Pengadilan Negeri Bangkinang untuk menyelesaikan keperluan anda?**



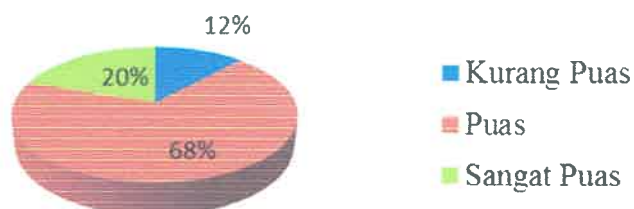
Jawaban kuesioner pada poin 4 diatas merupakan ruang lingkup survei kepuasan masyarakat untuk kategori Waktu Pelayanan, sehingga dapat disimpulkan bawah dari 50 responden yang menjawab, sebanyak 6 responden (12%) menjawab Kurang Puas, sebanyak 30 responden (60%) menjawab Puas dan sebanyak 14 responden (28%) menjawab Sangat Puas.

5. **Pertanyaan 5: Apakah anda merasa puas atas biaya/tarif yang ditentukan oleh Pengadilan Negeri Bangkinang dalam pengurusan administrasi perkara?**

Hasil Rekapitulasi jawaban responden untuk jawaban nomor 5 sebagai berikut:

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Kurang Puas	6	12%
2	Puas	34	68%
3	Sangat Puas	10	20%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Pertanyaan 5: Apakah anda merasa puas atas biaya/tarif yang ditentukan oleh Pengadilan Negeri Bangkinang dalam pengurusan administrasi perkara?**



Jawaban kuesioner pada poin 5 diatas merupakan ruang lingkup survei kepuasan masyarakat untuk kategori Biaya/ Tarif, sehingga dapat disimpulkan bawah dari 50 responden yang menjawab, sebanyak 6 responden (12%) menjawab Kurang Puas, sebanyak 34 responden (68%) menjawab Puas dan sebanyak 10 responden (20%) menjawab Sangat Puas.



6. Pertanyaan 6: Apakah anda merasa puas dengan fasilitas yang tersedia pada Pengadilan Negeri Bangkinang?

Hasil Rekapitulasi jawaban responden untuk jawaban nomor 6 sebagai berikut:

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Kurang Puas	11	22%
2	Puas	29	58%
3	Sangat Puas	10	20%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>



7. Pertanyaan 7: Apakah anda merasa puas dengan hasil pelayanan/ produk yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Bangkinang?

Hasil Rekapitulasi jawaban responden untuk jawaban nomor 7 sebagai berikut:

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Kurang Puas	3	6%
2	Puas	37	74%
3	Sangat Puas	10	20%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>



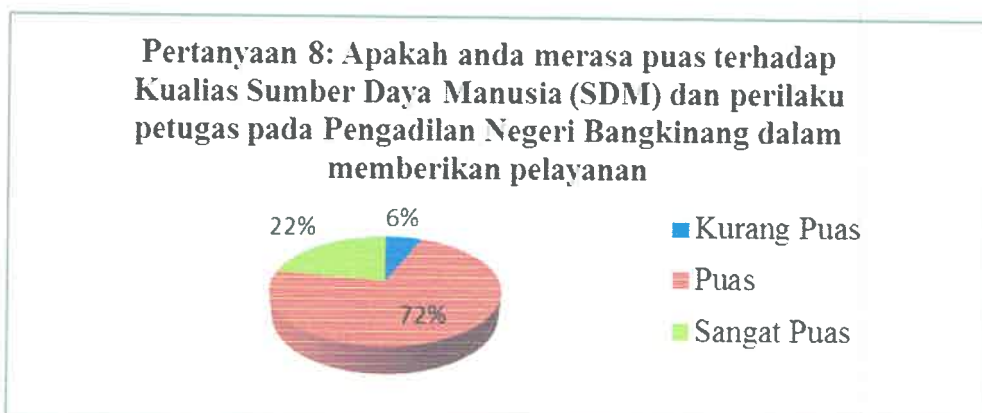
Jawaban kuesioner pada poin 6 dan 7 diatas merupakan ruang lingkup survei kepuasan masyarakat untuk kategori Produk Spesifikasi Jenis Layanan, karena pada kategori Prosedur ini terdapat 2 (dua) pertanyaan maka untuk kesimpulannya adalah rata-rata nilai dari dua point pertanyaan tersebut. sehingga dapat disimpulkan bawah dari 50 responden yang menjawab, sebanyak  $(11+3)/2$  responden  $(22\%+6\%)/2=14\%$  menjawab Kurang Puas, sebanyak  $(29+37)/2$  reaponden  $(58\%+74\%)/2=66\%$  menjawab Puas dan sebanyak  $(10+10)/2$  responden  $(20\%+20\%)/2=20\%$  menjawab Sangat Puas.

sebanyak  $(29+37)/2$  responden  $(58\%+74\%)/2=66\%$  menjawab Puas dan sebanyak  $(10+10)/2$  responden  $(20\%+20\%)/2=20\%$  menjawab Sangat Puas.

8. Pertanyaan 8: Apakah anda merasa puas terhadap Kualias Sumber Daya Manusia (SDM) dan perilaku petugas pada Pengadilan Negeri Bangkinang dalam memberikan pelayanan?

Hasil Rekapitulasi jawaban responden untuk jawaban nomor 8 sebagai berikut:

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Kurang Puas	3	6%
2	Puas	36	72%
3	Sangat Puas	11	22%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>



Jawaban kuesioner pada poin 8 diatas merupakan ruang lingkup survei kepuasan masyarakat untuk 2 (dua) kategori yaitu kategori Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana. Alasan penggabungan 2 (dua) kategori ini karena keduanya saling berhubungan antara kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. sehingga dapat disimpulkan bawah dari 50 responden yang menjawab, sebanyak 3 responden (6%) menjawab Kurang Puas, sebanyak 36 reponden (72%) menjawab Puas dan sebanyak 11 responden (22%) menjawab Sangat Puas.

9. Pertanyaan 9: Apakah anda merasa puas terhadap komitmen Pengadilan Negeri Bangkinang dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?

Hasil Rekapitulasi jawaban responden untuk jawaban nomor 9 sebagai berikut:

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Kurang Puas	3	6%
2	Puas	39	78%
3	Sangat Puas	8	16%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Pertanyaan 9: Apakah anda merasa puas terhadap komitmen Pengadilan Negeri Bangkinang dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?**



Jawaban kuesioner pada poin 9 diatas merupakan ruang lingkup survei kepuasan masyarakat untuk kategori Maklumat Pelayanan, sehingga dapat disimpulkan bawah dari 50 responden yang menjawab, sebanyak 3 responden (6%) menjawab Kurang Puas, sebanyak 39 responden (78%) menjawab Puas dan sebanyak 8 responden (16%) menjawab Sangat Puas.

10. Pertanyaan 10: Apakah anda merasa puas dengan penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan pada Pengadilan Negeri Bangkinang?

Hasil Rekapitulasi jawaban responden untuk jawaban nomor 10 sebagai berikut:

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Kurang Puas	3	6%
2	Puas	38	76%
3	Sangat Puas	9	18%
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**Pertanyaan 10: Apakah anda merasa puas dengan penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan pada Pengadilan Negeri Bangkinang?**



Jawaban kuesioner pada poin 10 diatas merupakan ruang lingkup survei kepuasan masyarakat untuk kategori Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, sehingga dapat disimpulkan bawah dari 50 responden yang menjawab, sebanyak 3 responden (6%) menjawab Kurang Puas, sebanyak 38 responden (76%) menjawab Puas dan sebanyak 9 responden (18%) menjawab Sangat Puas.

## K. REKAPITULASI HASIL SURVEI

Berdasarkan uraian hasil kuisisioner diatas dapat direkapitulasi sebagai berikut:

NO	RUANG LINGKUP SURVEY	PERSENTASE		
		KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	Persyaratan	2%	80%	18%
2	Prosedur	5%	79%	16%
3	Waktu pelayanan	12%	60%	28%
4	Biaya/Tarif	12%	68%	20%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14%	66%	20%
6	Kompetensi Pelaksana	6%	72%	22%
7	Perilaku Pelaksana	6%	72%	22%
8	Maklumat Pelayanan	6%	78%	16%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	6%	76%	18%
	<b>RATA-RATA</b>	<b>8%</b>	<b>72%</b>	<b>20%</b>

## L. KESIMPULAN HASIL SURVEI

Bahwa berdasarkan hasil survey indeks kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Bangkinang pada tanggal 02 s/d 13 Mei 2016 dapat disimpulkan tingkat kepuasan masyarakat cukup rendah pada ruang lingkup waktu pelayanan (dengan persentase ketidakpuasan sebesar 12%), pada ruang lingkup biaya/tarif (dengan persentase ketidakpuasan sebesar 12%), dan ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan (dengan persentase ketidakpuasan sebesar 14%), dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Akibat dari kurangnya personil pada Pengadilan Negeri Bangkinang (Hakim, Panitera Pengganti, dan Staf) mengakibatkan lambatnya pelayanan terhadap masyarakat baik pelayanan administrasi maupun pelayanan persidangan.
2. Bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap biaya/tarif yang ditetapkan oleh Pengadilan Negeri Bangkinang cukup tinggi, hal ini umumnya disebabkan karena luasnya wilayah hukum Pengadilan Negeri Bangkinang mengakibatkan tingginya biaya panggilan, relaas pemberitahuan, biaya pemeriksaan setempat, dan eksekusi.
3. Minimnya sarana dan prasarana pada gedung Pengadilan Negeri Bangkinang mengakibatkan ketidaknyamanan pada masyarakat pengguna layanan.

Bangkinang, 19 Mei 2016

**KETUA PENGADILAN NEGERI BANGKINANG**

  
**AHMAD SUMARDI, SH., M.Hum**  
NIP. 19630926 198503 1 002