

126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
127	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
128	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
129	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
130	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
131	3	3	4	4	3	3	3	4	3	30
132	3	4	4	4	3	4	4	3	3	32
133	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
135	4	3	4	4	4	3	3	3	4	32
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
137	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
139	3	3	4		3	3	3	3	3	25
JUMLAH	454	455	517	514	448	445	454	456	445	4152
NRR per RL	3.27	3.27	3.72	3.70	3.22	3.20	3.27	3.28	3.20	
NRR Tertimbang	0.363	0.364	0.413	0.411	0.358	0.356	0.363	0.365	0.356	

RL : Ruang Lingkup Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

NRR per RL : Jumlah Nilai per ruang lingkup dibagi dengan jumlah kuisisioner yang terisi

NRR Tertimbang : NRR per ruang lingkup X 1/9

#### Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) 81,26 - 100,00 3,26 - 4,00

B (Baik) 62,51 - 81,25 2,51 - 3,25

C (Kurang Baik) 43,76 - 1,76 1,76 - 2,50

D (Tidak Baik) 25,00 - 43,75 1,00 - 1,75

82	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
83	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
84	4	3	4	4	4	3	3	3	3	31
85	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
86	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
87	2	3	4	3	2	3	3	3	3	26
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
89	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
90	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
91	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
95	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
96	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
97	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29
98	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
99	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
100	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30
101	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
102	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
103	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
104	3	3	4	2	3	3	3	3	3	27
105	3	2	4	3	3	2	3	3	3	26
106	3	3	4	3	3	4	4	3	4	31
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
108	3	3		4	4	3	3	4	3	27
109	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
111	3	3	3	4	3	2	3	3	3	27
112	3	3	3	4	3	2	3	3	3	27
113	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
115	3	4	4	4	3	4	3	3	3	31
116	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
118	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
119	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
120	3	4	4	3	4	3	4	4	4	33
121	3	3	3	4	3	3	4	2	3	28
122	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
123	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
124	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
125	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33

38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30
40	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32
41	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
42	3	3		4	3	3	3	3	3	25
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
46	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32
47	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32
48	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
49	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
53	3	3	4	4	3	4	3	4	4	32
54	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
55	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
56	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
57	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
59	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
60	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
63	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
65	3	4	4	2	3	3	3	3	3	28
66	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
67	2	3	4	3	2	3	2	3	3	25
68	3	3	4	3	2	3	2	3	3	26
69	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
70	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
71	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
72	3	3	4	4	3	3	3	4	3	30
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
74	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
75	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
76	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
77	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
78	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
79	3	3	4	4	3	3	3	3	2	28
80	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
81	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29

**ANALISIS DATA**  
**SURVEI KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN PENGADILAN**

No. Resp.	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32
3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	31
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
6	3	3	4	4	3	3	4	4	3	31
7	4	4	4	3	3	3	4	3	4	32
8	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
10	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
20	2	2	3	3	3	2	3	3	2	23
21	2	3	2	3	3	3	3	3	2	24
22	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
23	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	3	3	4	4	3	4	3	3	3	30
26	3	3	4	4	3	4	3	4	3	31
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
28	4	3	4	4	3	3	3	4	3	31
29	4	3	4	4	3	4	4	3	3	32
30	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
32	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
37	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30

KUESIONER SURVEI KEPUASAN PELANGGAN/MASYARAKAT  
PADA PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT  
BERDASARKAN PERMENPAN NOMOR 16 TAHUN 2014

- I
1. Isilah daftar pertanyaan di bawah ini dengan cara menilang ( X ) pada huruf yang telah disediakan
  2. Jawaban Saudara akan bersifat Rahasia dan menjadi bagian dari evaluasi

II DATA RESPONDEN

1. Umur : .....
2. Jenis Kelamin : .....
3. Pendidikan terakhir : .....

III PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

1. Bagaimana menurut Saudara pelayanan di Pengadilan Tinggi Jawa Barat ?
  - a. Tidak puas
  - b. Kurang puas
  - c. Puas
  - d. Sangat Puas
2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap tata cara pelayanan, termasuk permintaan informasi yang diberikan oleh petugas/staf di Pengadilan Tinggi Jawa Barat ?
  - a. Tidak jelas
  - b. Kurang jelas
  - c. Jelas
  - d. Sangat jelas
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh petugas Pengadilan Tinggi Jawa Barat ?
  - a. Sangat lambat
  - b. Lambat
  - c. Kurang cepat
  - d. Cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya yang dikenakan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Jawa Barat ?
  - a. Selalu ada biaya
  - b. Sering ada biaya
  - c. Kadang-kadang ada biaya
  - d. Tidak pernah ada biaya
5. Bagaimana pendapat Saudara terhadap kualitas hasil pelayanan yang diberikan oleh setiap bagian pelayanan di Pengadilan Tinggi Jawa Barat ?
  - a. Tidak baik
  - b. Kurang baik
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
6. Apakah petugas/staf yang bertugas memberikan pelayanan di Pengadilan Tinggi Jawa Barat memiliki kemampuan atas informasi/pelayanan yang Saudara inginkan ?
  - a. Tidak mampu
  - b. Kurang mampu
  - c. Mampu
  - d. Sangat mampu
7. Sikap Petugas/staf Pengadilan Tinggi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan kepada Saudara ?
  - a. Tidak ramah
  - b. Kurang ramah
  - c. Ramah
  - d. Sangat ramah
8. Menurut Saudara apakah pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi kepada Pengadilan Negeri ada peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya ?
  - a. Tidak ada peningkatan
  - b. Kurang ada peningkatan
  - c. Ada peningkatan
  - d. Banyak peningkatan
9. Menurut Saudara apabila ada pengaduan dari masyarakat pencari keadilan atas tindakan pegawai di lingkungan Saudara, apakah Pengadilan Tinggi Jawa Barat merespon dengan cepat pengaduan?
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat cepat

- IV Berikan saran dan masukan serta kritik Saudara atas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Jawa Barat !



# PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT

Jalan Cimuncang No. 21D Bandung CP. 40125

Telp. (022) 87832124 Fax (022) 87832125

Website : [www.pt-bandung.go.id](http://www.pt-bandung.go.id),

Email : [info@pt-bandung.go.id](mailto:info@pt-bandung.go.id)

Nomor : W11.U/ /OT.01.2/12/2017

Bandung, 29 Desember 2017

Lampiran : 1 (satu) lembar

Hal : Survei Indeks Kepuasan Masyarakat/  
Pelanggan

Yth. Sekretaris Pengadilan Negeri

se-

JAWA BARAT

Memperhatikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 520/DJU/PS02/4/2016 tanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat serta Surat Sekretaris Mahkamah Agung RI No. 933/SEK/OT.01.3/10/2017 tanggal 24 Oktober 2017 tentang Reviu IKU Pengadilan Tingkat Banding dan Pengadilan Tingkat Pertama, dengan ini diminta bantuan 4 (empat) pilar beserta para pejabat struktural Kepaniteraan dan Kesekretariatan untuk mengisi kuisioner survei sebagai bahan evaluasi atas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Jawa Barat.

Kuisioner yang telah diisi mohon dikirim kembali melalui faximili dengan nomor (022) 87832125 atau email [anggaranptbandung@gmail.com](mailto:anggaranptbandung@gmail.com) paling lambat 12 Januari 2018.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

SEKRETARIS  
PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT,

Drs. SUBARJI, SH.  
NIP. 196006011991031002

Tembusan kepada Yth :

Ketua Pengadilan Tinggi Jawa Barat  
(sebagai laporan);



# PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT

Jalan Cimuncang No. 21D Bandung CP. 40125

Telp. (022) 87832124 Fax (022) 87832125

Website : [www.pt-bandung.go.id](http://www.pt-bandung.go.id),

Email : [info@pt-bandung.go.id](mailto:info@pt-bandung.go.id)

## LAMPIRAN KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT

Nomor : W11.U/ 38 /KP.11.01/I/2018

### TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN PELANGGAN/MASYARAKAT PADA PENGADILAN TINGGIJAWA BARAT

No.	Nama	Jabatan	Jabatan dalam SK	Keterangan
1.	H. Arif Supratman, SH., MH.	Wakil Ketua	Ketua Tim	
2.	Drs. Subarji, SH.	Sekretaris	Sekretaris	
3.	Drs. Barnas, SH.	Kabag Perencanaan dan Kepegawaian	Anggota	
4.	Hj. Iin Mutmainah, SH., MH.	Panmud Hukum	Anggota	
5.	Anton Senjaya, S.kom., SH.	Staf Kepaniteraan Hukum	Anggota	
6.	Epi Apriandi P., Amd.	Staf Subag Kepegawaian dan TI	Anggota	

Ditetapkan di : Bandung

Pada tanggal : 3 Januari 2018

KETUA PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT

ARWAN BYRIN



# PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT

Jalan Cimuncang No. 21D Bandung CP. 40125

Telp. (022) 87832124 Fax (022) 87832125

Website : [www.pt-bandung.go.id](http://www.pt-bandung.go.id),

Email : [info@pt-bandung.go.id](mailto:info@pt-bandung.go.id)

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : PEMBENTUKAN TIM SURVEI INDEK KEPUASAN PELANGGAN/ MASYARAKAT PADA PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT
- Pertama : Membentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Pelanggan/Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Jawa Barat dengan target pencapaian IKM tahun 2017 sebesar **82 (Delapan puluh dua)**.
- Kedua : Tim Survei Kepuasan Pelanggan/Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Jawa Barat bertugas melakukan Survei Kepuasan Pelanggan/Masyarakat dan Melaporkan kepada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.
- Ketiga : Menugaskan kepada yang nama-namanya tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai Tim Survei Indeks Kepuasan Pelanggan/Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Jawa Barat
- Keempat : Salinan Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.
- Kelima : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan bahwa, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya

Ditetapkan di : Bandung

Pada tanggal : 3 Januari 2018

KETUA PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT

ARWAN BYRIN



# PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT

Jalan Cimuncang No. 21D Bandung CP. 40125

Telp. (022) 87832124 Fax (022) 87832125

Website : [www.pt-bandung.go.id](http://www.pt-bandung.go.id),

Email : [info@pt-bandung.go.id](mailto:info@pt-bandung.go.id)

## KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT

Nomor :W11.U/ 38 /KP.11.01/I/2018

TENTANG

PEMBETUKAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN PELANGGAN/MASYARAKAT  
PDA PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT

KETUA PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT

- Menimbang :
1. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
  2. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam nomor 1, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi dan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung mengeluarkan peraturan tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
  3. Bahwa dengan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud dalam nomor 1, 2 dan 3 dianggap perlu untuk membentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Pelanggan/ Masyarakat sebagai mana yang dimaksud diatas.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Bersih dan Bebas KKN.
  2. Undang-undang 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 RI Nomor 25 Tahun 2009;
  4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
  5. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 076/KMA/Skruiil2009 tentang Pedoman Pelaksana Pelangganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga
  6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor 014/KMA-NY/Stf/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Memperhatikan :
1. Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI tanggal 13 April 2016 Nomor 520/DJU/PS.OU4|2016 perihal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
  2. Surat Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI tanggal 4 Mei 2016 Nomor 608/DJU/PS075/2016 perihal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Agar petugas di *front office* (resepsionis) memberikan pelayanan sesuai dengan pelayanan dasar 3S (salam, sapa, senyum).dan dibekali pengetahuan yang memadai tentang keadaan dan aktivitas kantor Pengadilan Tinggi Jawa Barat.
2. Setiap surat pengaduan yang masuk agar segera ditangani.
3. Peningkatan sarana untuk publik khususnya area parkir yang kurang memadai apabila ada acara-acara yang mengundang banyak tamu undangan.

## BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data survei melalui penyebaran kuesioner ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi Jawa Barat sebesar 82,97 dan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**". Adapun tanggapan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Lingkup persyaratan pada kategori sangat baik (NRR 3,27)
2. Lingkup prosedur pada kategori sangat baik (NRR 3,27)
3. Lingkup waktu pelayanan pada kategori sangat baik (NRR 3,72)
4. Lingkup biaya pelayanan pada kategori sangat baik (NRR 3,70)
5. Lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan pada kategori baik (NRR 3,22)
6. Lingkup kompetensi pelaksana pada kategori baik (NRR 3,20)
7. Lingkup perilaku pelaksana pada kategori sangat baik (NRR 3,27)
8. Lingkup maklumat pelayanan pada kategori sangat baik (NRR 3,28)
9. Lingkup penanganan pengaduan pada kategori baik (3,20)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan pada pengadilan paling tinggi berada pada ruang lingkup waktu pelayanan, yang menggap bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Jawa Barat atas jenis-jenis layanan cepat dan memuaskan para pelanggan.

Sementara tingkat kepuasan rendah ada pada lingkup kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan dimana para responden masih banyak yang menganggap bahwa kompetensi pelaksana layanan kurang kompeten serta banyak pengaduan yang kurang cepat ditindaklanjuti.

### B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Tinggi Jawa Barat, hendaknya tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dinilai sangat baik.

Berdasarkan hasil survei ini, ruang lingkup kompetensi pelaksana yang perlu lebih ditingkatkan dan penanganan pengaduan yang perlu direspon lebih cepat. Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut :

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Lingkup Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			(f)	(%)
1	Tidak cepat	1	0	0,00
2	Kurang Cepat	2	8	5,76
3	Cepat	3	95	68,35
4	Sangat Cepat	4	36	25,90
Jumlah			139	100,00

#### J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis didalam angket yang telah disebar. Saran-saran yang disampaikan responden terkait pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Tinggi Jawa Barat khususnya berkaitan dengan 9 (sembilan) lingkup pelayanan, antara lain:

1. Perlu diupayakan untuk tetap mempertahankan hal-hal yang sudah baik dan meningkatkan hal-hal yang masih kurang terutama menyangkut keramahan dari resepsionis dalam menerima tamu.
2. Perlu adanya peningkatan sarana untuk pelayanan publik terutama area parkir apabila ada acara-acara yang dihadiri oleh banyak tamu/ undangan yang kurang memadai.
3. Secara umum pelanggan yang disampling memberikan tanggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Jawa Barat sudah baik dan mereka puas.

## H. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Mayoritas responden (70,50 %) menyatakan ada peningkatan dari waktu ke waktu dengan rata-rata skor sebesar 3,28 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat Pelayanan berada pada kategori **sangat baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel 13 berikut ini.

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Lingkup Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			(f)	(%)
1	Tidak ada peningkatan	1	0	0,00
2	Kurang ada peningkatan	2	1	0,72
3	Ada peningkatan	3	98	70,50
4	Banyak peningkatan	4	40	28,78
Jumlah			139	100,00

## I. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh mayoritas responden (68,35 %) menyatakan Pengadilan tinggi Jawa Barat cepat dalam menangani Pengaduan dengan rata-rata skor sebesar 3,20 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.

skor 2,51 s/d 3,25 kategori “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 11 berikut ini.

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			(f)	(%)
1	Tidak mampu	1	0	0,00
2	Kurang mampu	2	4	2,88
3	Mampu	3	103	74,10
4	Sangat mampu	4	32	23,02
Jumlah			139	100,00

### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh bahwa mayoritas responden memandang pelaksan Bersikap ramah (69,78 %) dengan rata-rata skor sebesar **3,27** berada pada Interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **baik**.

Adapun hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel 12 berikut ini.

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			(f)	(%)
1	Tidak Puas	1	0	0,00
2	Kurang Puas	2	3	2,16
3	Puas	3	97	69,78
4	Sangat Puas	4	39	28,06
Jumlah			139	100,00

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Lingkup Biaya

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			(f)	(%)
1	Selalu ada biaya	1	0	0,00
2	Kadang-kadang ada biaya	2	2	1,44
3	Sering ada biaya	3	34	24,46
4	Tidak pernah ada biaya	4	102	73,38
5	Tidak menjawab	0	1	0,72
Jumlah			139	100,00

#### 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 mayoritas responden (73,38 %) menyatakan baik dan rata-rata skor sebesar 3,22 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel 10 berikut ini.

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Lingkup Produk spesifikasi pelayanan

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			(f)	(%)
1	Tidak baik	1	0	0,00
2	Kurang baik	2	3	2,16
3	Baik	3	102	73,38
4	Sangat baik	4	34	24,46
Jumlah			139	100,00

#### F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh data bahwa mayoritas responden (74,10 %) menyatakan kompetensi pelaksana mampu dalam memberikan pelayanan rata-rata skor sebesar 3,20 berada pada interval

lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **sangat baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel 8

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Lingkup Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			(f)	(%)
1	Lambat	1	0	0,00
2	Kurang cepat	2	2	1,44
3	Cepat	3	27	19,42
4	Sangat cepat	4	108	77,70
5	Tidak menjawab	0	2	1,44
Jumlah			139	100,00

berikut ini.

#### D. Biaya

Biaya 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 data bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa tidak pernah ada biaya yang dikeluarkan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Jawa Barat (73,38 %) dengan rata-rata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian IKM Pengguna Layanan Pengadilan Tinggi Jawa Barat Ruang lingkup biaya/ tarif berada pada kategori kurang **sangat baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna Layanan pengadilan, ruang lingkup biaya disajikan pada tabel 7 berikut ini.

tabel 6 berikut ini.

Tabel 6  
Kepuasan Masyarakat Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			(f)	(%)
1	Tidak Puas	1	0	0,00
2	Kurang Puas	2	4	2,88
3	Puas	3	41	29,50
4	Sangat Puas	4	94	67,63
Jumlah			139	100,00

## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh data mayoritas responden menyatakan sangat jelas (69,06 %) dengan rata-rata skor sebesar **3,27** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**sangat 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 7  
Kepuasan Masyarakat Lingkup Prosedur

No.	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	
			(f)	(%)
1	Tidak Jelas	1	0	0,00
2	Kurang Jelas	2	2	1,44
3	Jelas	3	41	29,50
4	Sangat Jelas	4	96	69,06
Jumlah			139	100,00

## C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis, mayoritas responden menyatakan bahwa waktu pelayanan sangat cepat (77,70 %) dengan rata-rata skor sebesar 3,72 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI PELANGGARAN/MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 139 atau 66,19 % dari target sampel yang diperkirakan yaitu 210 responden.

Berdasarkan survei kepuasan pelanggan/masyarakat di Pengadilan Tinggi Jawa Barat dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Tinggi Jawa Barat sebesar 82,97 berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100,00).

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

Tabel 5  
Rata-rata Skor dan Peringkat Area Pelayanan

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,27	Sangat baik	4
2	Prosedur	3,27	Sangat baik	5
3	Waktu Pelayanan	3,72	Sangat baik	1
4	Biaya	3,70	Sangat baik	2
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,22	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,20	Baik	9
7	Perilaku Pelaksana	3,27	Sangat baik	6
8	Malumat Pelayanan	3,28	Sangat baik	3
9	Penanganan Pengaduan	3,20	Baik	8

**A. Persyaratan**

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

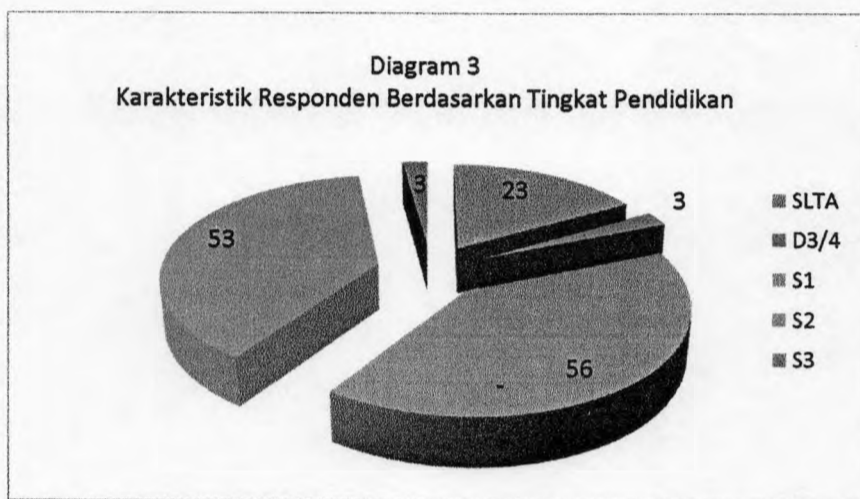
Dari hasil analisis diperoleh data mayoritas responden (67,63%) menyatakan sangat puas dengan rata-rata skor sebesar 3.27 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada

Tabel 4  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SMP-SMA	23	16,55
2	DIII-DIV	3	2,16
3	S1	56	40,29
4	S2	53	38,13
5	S3	3	2,16
5	Tidak mencantumkan Pendidikan	1	0,72
Jumlah		139	100,00

Secara visual tergambar dalam diagram 3 berikut.



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik tingkat pendidikan terakhir di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 yaitu sebanyak 56 orang (40,29%).

Berdasar table tersebut, mayoritas responden pada penelitian ini berumur 51-55 tahun (32,37%).

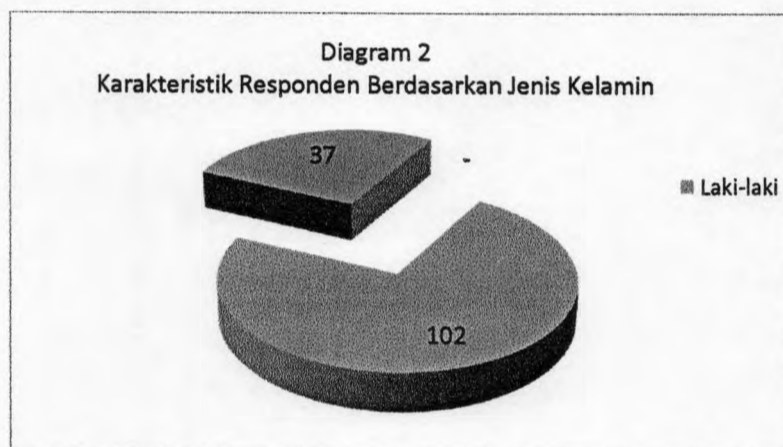
## B. Jenis Kelamin

Karakteristik responden menurut jenis kelamin tersaji dalam table 3 berikut ini.

Tabel 3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	102	73,38
2	Perempuan	37	26,62
3	Tidak mencantumkan Pendidikan		
Jumlah		139	100,00

Secara visual karakteristik responden tergambar dalam diagram 2 dibawah ini :



Berdasarkan table diatas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (73,38%).

## C. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan tergambar dalam diagram 4 di bawah ini :

### BAB III PROFIL RESPONDEN

Dari kuesioner yang disebarakan kepada sample yang diharapkan berpartisipasi yaitu yang berjumlah 210 sampel, hanya 139 (66,19 %) sample yang mengembalikan kuesioner. Namun demikian jumlah tersebut dapat dianggap mewakili dan menggambarkan sebagian besar tanggapan dari populasi yang ada.

#### A. Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur tergambar dalam table 2 berikut :

Tabel 2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Th)	Frekuensi	%
1	< 35	9	6,47
2	36 - 40	9	6,47
3	41 - 45	15	10,79
4	46 - 50	33	23,74
5	51 - 55	45	32,37
6	56 Lebih	24	17,27
7	Tidak Mencantumkan Umur	4	2,88
Jumlah		139	100,00

Secara visual karakteristik responden tergambar dalam diagram 1 dibawah ini:



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 layanan

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

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

### C. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Tinggi Jawa Barat ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun Pensenkorannya menggunakan *Skala Likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Jawa Barat ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1  
Katagori Mutu Pelayanan

No.	Jawaban	Norma Skor	
		Skala 0 - 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	81,25 - 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 II METODOLOGI PENELITIAN

### A . Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil melalui instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Populasi penelitian ini adalah semua pegawai Pengadilan Negeri se Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi Jawa Barat, yang diwakili oleh pimpinan satuan kerja terdiri dari Ketua, Panitera dan Sekretaris serta para pejabat struktural baik kepaniteraan maupun kesekretariatan Pengadilan Negeri. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *purposive sampling*, dimana sampel ditentukan yaitu para pimpinan Pengadilan Negeri (Ketua, Panitera dan Sekretaris serta para pejabat struktural) karena dipandang dapat mewakili populasi warga pengadilan.

### B. 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 dan Surat Edaran Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor : 520/DJU/PS02/2016 tanggal 13 April 2016 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 pemberidan 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

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerimaan layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di terapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### D . Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Tinggi Jawa Barat, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan bahwa subjek (responden) memiliki ciri-ciri tertentu yang dipandang memiliki sangkut paut dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.
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 Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Edaran Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 520/DJU/PS02/2016 tanggal 13 April 2016.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survey sesuai jadwal
5. Kuesioner yang telah diisi dikirim kembali kepada tim survei
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tetap diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukan jawaban kuesioner dan menganalisis data;
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis stastitik deskriptif.

Umum sebagai salah satu upaya untuk tercapainya akreditasi penjaminan mutu.

Sebagai pengadilan yang berkualitas (ICPE) yaitu dengan mengadakan survei Kepuasan masrakat sebagai pedomannya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Suervei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berkaitan dengan hal tersebut Direktorat Jenderal Badan Peradilan umum Mahkamah Agung RI menerbitkan surat Nomor : 520/DJU/PS02/4/2016 tanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nomor : 608/DJU/PS02/5/2016 tanggal 4 Mei 2016 tentang hasil survei indeks kepuasan masyarakat.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

## **B . Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat/pelanggan sebagai pengguna layanan dalam hal ini Pengadilan Negeri dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Jawa Barat.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai penguna layanan yang dalam hal ini para pimpinan/pegawai Pengadilan Negeri dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Tinggi Jawa Barat.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Jawa Barat.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih kreatif dan inovatif .

## **C . Rencana Kerja**

Pelaksanaan pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pendilan Tinggi Jawa Barat ini dilaksanakan pada bulan Januari 2018.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pengadilan Tinggi Jawa Barat 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.

Meskipun fungsi utama pengadilan memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian.

Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pengadilan saat ini masih belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui lembaga pengaduan masyarakat (Komisi Ombudsman), media massa maupun aplikasi pengawasan (Siwas), sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Hal tersebut telah disadari oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI yang telah mencanangkan program Akreditasi Pejaminan Mutu di pengadilan seperti telah tertuang pada surat Dirjen Badilum MA RI Nomor : 136/DJU/OT01.3/1/2016 tanggal 18 Januari 2016 tentang akreditasi di Lingkungan Badan Peradilan

## DAFTAR TABEL DAN DIAGRAM

	Halaman
Tabel 1. Katagori Mutu Pelayanan .....	5
Tabel 2. Karakteristik Responder Berdasarkan umum .....	6
Tabel 3. Karakteristik Responder Berdasarkan Jenis Kelamin .....	7
Tabel 4. Responden Berdasarkan Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	8
Tabel 5. Rata-rata Skor dan Peringkat Area Pelayanan .....	9
Tabel 6. Kepuasan Masyarakat Lingkup Persyaratan .....	10
Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Lingkup Prosedur .....	10
Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Lingkup Waktu Pelayanan .....	11
Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Lingkup Biaya-biaya.....	12
Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Lingkup Produk Spesifikasi Pelayanan.....	12
Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Lingkup Kompetensi Pelaksana .....	13
Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Lingkup Perilaku Pelaksana .....	13
Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Lingkup Maklumat Pelayanan .....	14
Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Lingkup Penanganan Pengaduan ..	15
Diagram 1. Data Responden Berdasarkan Usia .....	6
Diagram 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	7
Diagram 3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	8

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL DAN DIAGRAM .....	iii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A.Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C.Recana Kerja pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan .....	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. teknik Pengumpulan Data .....	4
B. Variabel Pengukuran IKM .....	4
C. Teknik Analisis Data .....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN</b>	
A.Umur .....	6
B.Jenis kelamin .....	7
C.Pendidikan Terakhir .....	7
<b>BAB IV. HASIL SRVEI KEPUASAN PELANGGAN/MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN</b>	
A.Persyaratan .....	9
B.prosedur .....	10
C.Waktu pelayanan .....	10
D.Biaya .....	11
E.Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	12
F.Kompetensi Pelaksana .....	12
G.Perilaku Pelaksana .....	13
H.Maklumat Pelayanan .....	14
I. Penanganan Pengaduan .....	14
J. Hasil Survei Kualitatif .....	15
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A.Kesimpulan .....	16
B.Rekomendasi .....	16
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Mahkamah Agung membutuhkan informasi dari Pengadilan Tinggi Jawa Barat secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Jawa Barat kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Tinggi Jawa Barat mengadakan survei ini.

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 dan surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MA RI Nomor : 36/DJU/OT.01.3/1/2016 tanggal 18 Januari 2016 tentang Akreditasi di Lingkungan Badan Peradilan Umum.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat/pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan.

Survei ini meminta pendapat pelanggan/masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Jawa Barat, yang diambil dengan kuesioner. Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan kedepan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima.

Semoga laporan ringkas ini, dapat digunakan sebagai tolok ukur lembaga setingkat Mahkamah Agung serta jajaran pimpinan Pengadilan Tinggi Jawa Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Jawa Barat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bandung, Januari 2018

Tim Survei

# LAPORAN

**HASIL SURVEI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT**  
Berdasarkan Peraturan MENPAN RB Nomor 16 Tahun 2016



**PENGADILAN TINGGI JAWA BARAT  
JALAN CIMUNCANG NO.21D  
BANDUNG  
2017**