

PENGADILAN NEGERI BALE BANDUNG KELAS 1A  
Jl. Jaksanaranata, Bale Endah, Kab. Bandung  
022-5940791  
[www.pn-balebandung.go.id](http://www.pn-balebandung.go.id)  
[pn.balebandung@gmail.com](mailto:pn.balebandung@gmail.com)

---

# SURVEY KEPUASAAN PENGGUNA PENGADILAN SEMESTER I



Disusun Oleh :

TIM SURVEY KEPUASAAN PENGGUNA  
PENGADILAN NEGERI BALE BANDUNG KELAS 1A

TAHUN 2019

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A Semester I 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 Bale Bandung Kelas 1A 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 Survey maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A 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 Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A Semester I Tahun 2019 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Ketua Pengadilan Negeri Bale Bandung  
Kelas 1A

ttd

**SIHAR HAMONANGAN PURBA, S.H., M.H.**  
NIP. 196709151992121002

Baleendah, 01-07-2019  
Ketua Tim,

ttd

**SAPUTRO HANDOYO, S.H., M.H.**  
NIP. 197809112002121002

## 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.....	4
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	4
E. Target Capaian Pekerjaan.....	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	5
A. Metodologi Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	5
C. Teknik Analisa Data.....	6
D. Variabel Pengukuran IKM.....	6
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	8
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	11
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi.....	21
DAFTAR PUSTAKA .....	22
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturn pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masadan 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 Bale Bandung Kelas 1A 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

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

### C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 01-01-2019 sampai dengan 31-06-2019 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86% (delapan puluh enam persen).

### D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa questioner.
3. Tim survei memperbanyak questioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Questioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survei.
6. Tim survei menganalisa questioner 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 Bale Bandung Kelas 1A dalam survey 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 150 orang responden yg di ambil secara *simple random sampling*, terdiri dari:

1. PNS
2. TNI
3. POLRI
4. SWASTA
5. WIRUSAHA
6. LAIN-LAIN

#### 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 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/Tarif Pelayanan

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. Penanganan Pengaduan

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).

## BAB III PROFIL RESPONDEN

### a. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	75	50%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	49	32.6666666666667%
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	17	11.3333333333333%
4	Diatas 50 Tahun	9	6%
		150	100%

Mayoritas responden ini berumur 18 tahun sampai dengan 28 tahun dengan jumlah 75 orang dari total 150 (50%).

### b. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	90	60%
2	Perempuan	60	40%
		150	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 90 orang dari total 150 orang (60%).

### c. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	4	2.6666666666667%
2	SLTP	6	4%
3	SLTA	31	20.6666666666667%
4	Diploma	55	36.6666666666667%
5	S1	18	12%
6	S2	30	20%



7	S3	6	4%
		150	100%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Diploma yang berjumlah 55 orang dari total responden 150 orang (36.6666666666667%).

d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	17	11.3333333333333%
2	TNI	7	4.6666666666667%
3	POLRI	28	18.6666666666667%
4	SWASTA	25	16.6666666666667%
5	WIRUSAHA	8	5.3333333333333%
6	PELAJAR/MAHASISWA	1	0.6666666666667%
7	LAINNYA	45	30%
		150	87.3333333333333%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah LAINNYA yang berjumlah 45 orang dari total responden 150 orang (87.3333333333333 %).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

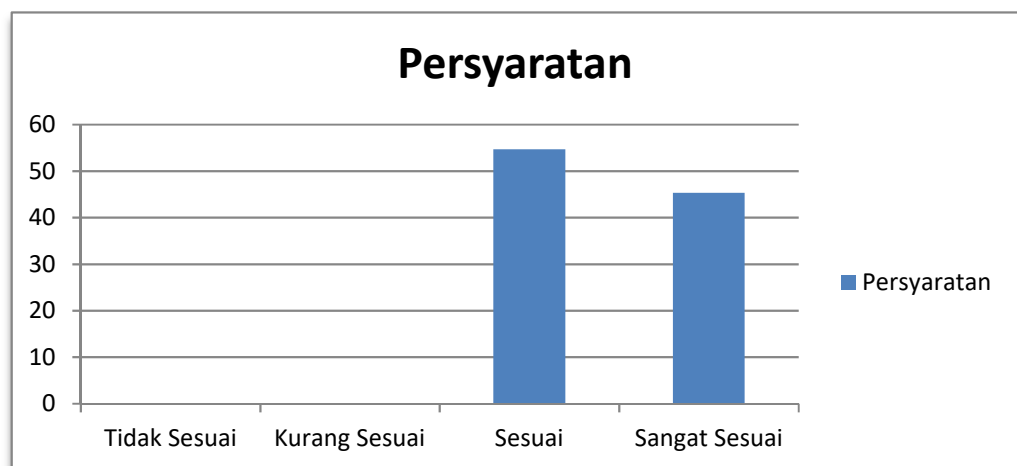
Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **87,000%** yang berada pada kategori **A (Sangat Baik)**.

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	Tidak Sesuai	0	0%	0%	0%
	Kurang Sesuai	0	0%	0%	0%
	Sesuai	82	54.66666666666667%	54.66666666666667%	54.66666666666667%
	Sangat Sesuai	68	45.33333333333333%	45.33333333333333%	45.33333333333333%
	Total	150	100%	100%	100%

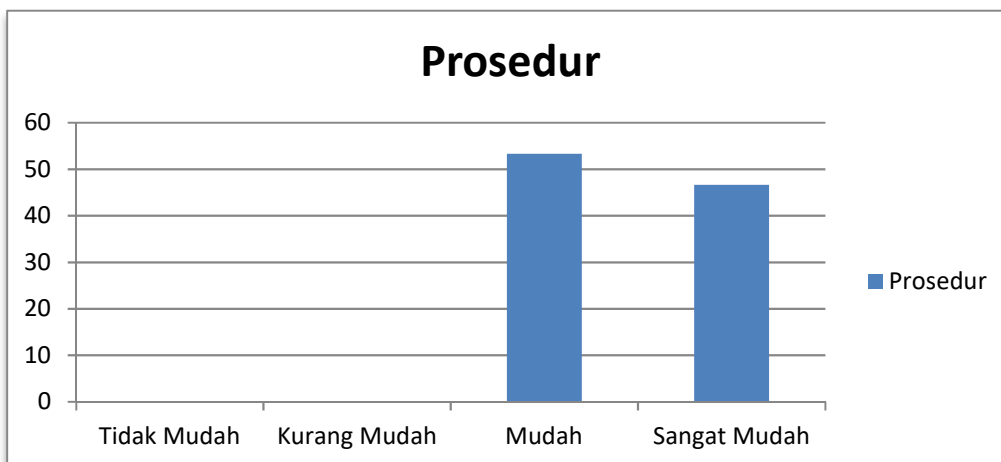


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung **SESUAI** (54.66666666666667%)

**B. Prosedur**

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	0	0%	0%	0%
	Kurang Mudah	0	0%	0%	0%
	Mudah	80	53.333333	53.3333333333	53.3333333333
			333333%	33%	33%
	Sangat Mudah	70	46.666666	46.6666666666	46.6666666666
			666667%	67%	67%
Total		150	100%	100%	100%



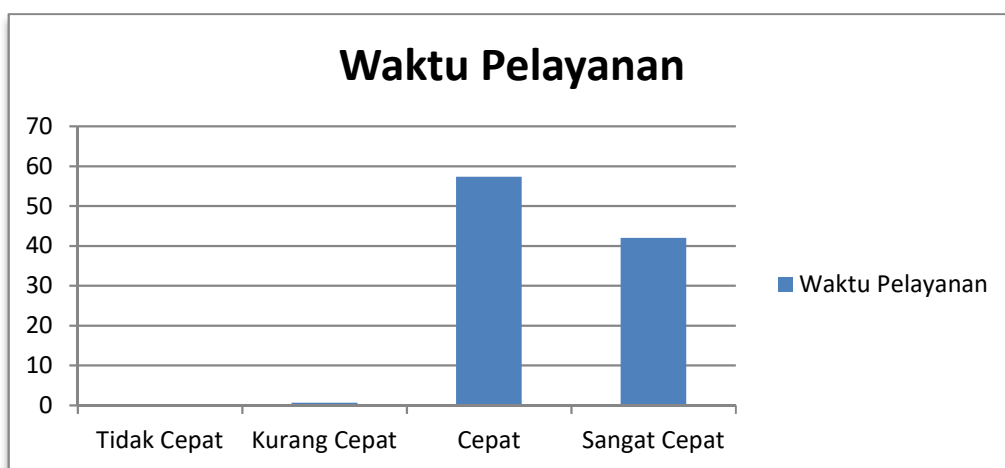
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A **MUDAH** (53.333333333333%)

**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	Tidak Cepat	0	0%	0%	0%
	Kurang Cepat	1	0.666666666666667%	0.666666666666667%	0.666666666666667%
	Cepat	86	57.3333333333333%	57.3333333333333%	57.3333333333333%
	Sangat Cepat	63	42%	42%	42%
	Total	150	100%	100%	100%



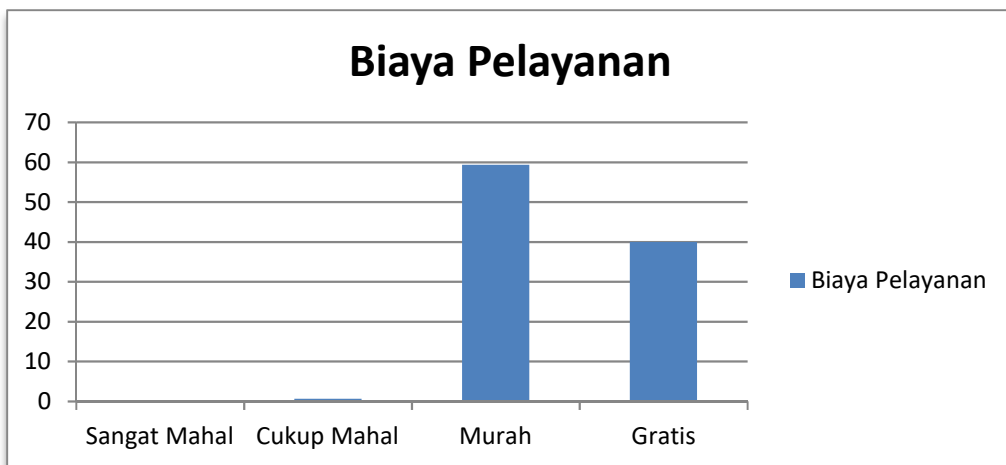
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A **CEPAT** (57.3333333333333%)

**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	Sangat Mahal	0	0%	0%	0%
	Cukup Mahal	1	0.666666666666667%	0.666666666666667%	0.666666666666667%
	Murah	89	59.3333333333333%	59.3333333333333%	59.3333333333333%
	Gratis	60	40%	40%	40%
	Total	150	100%	100%	100%



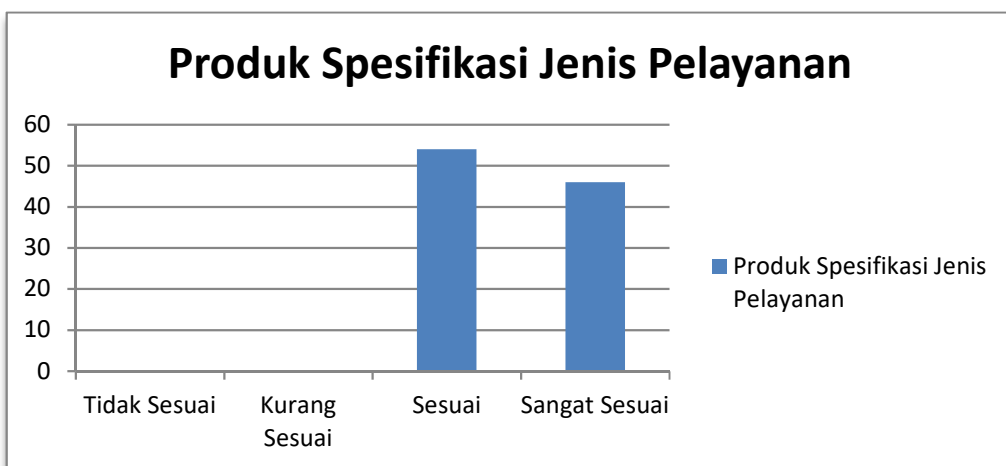
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A **MURAH** (59.3333333333333%)

**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 Sesuai	0	0%	0%	0%
Kurang Sesuai	0	0%	0%	0%
Sesuai	81	54%	54%	54%
Sangat Sesuai	69	46%	46%	46%
Total	150	100%	100%	100%

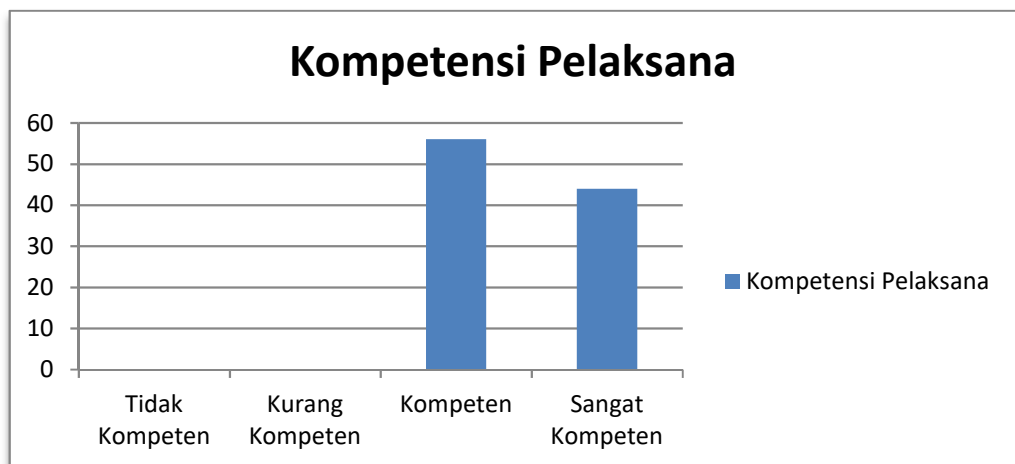


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A **SESUAI** (54%)

## F. Kompetensi Pelaksana

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mampu	0	0%	0%	0%
	Kurang Mampu	0	0%	0%	0%
	Mampu	84	56%	56%	56%
	Sangat Mampu	66	44%	44%	44%
	Total	150	100%	100%	100%



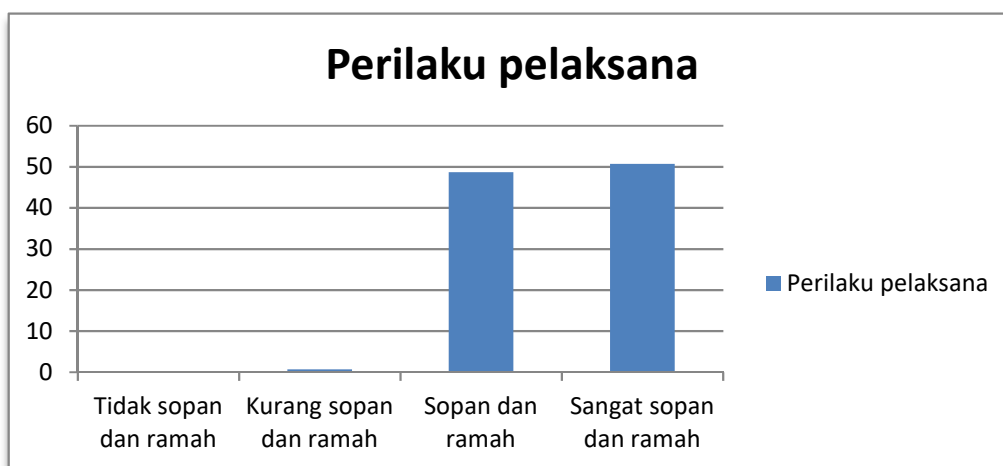
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A **KOMPETEN** (56%)

## 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 Tidak sopan dan ramah	0	0%	0%	0%
Kurang sopan dan ramah	1	0.666666666666667%	0.666666666666667%	0.666666666666667%
Sopan dan ramah	73	48.6666666666667%	48.6666666666667%	48.6666666666667%
Sangat sopan dan ramah	76	50.6666666666667%	50.6666666666667%	50.6666666666667%
Total	150	100%	100%	100%



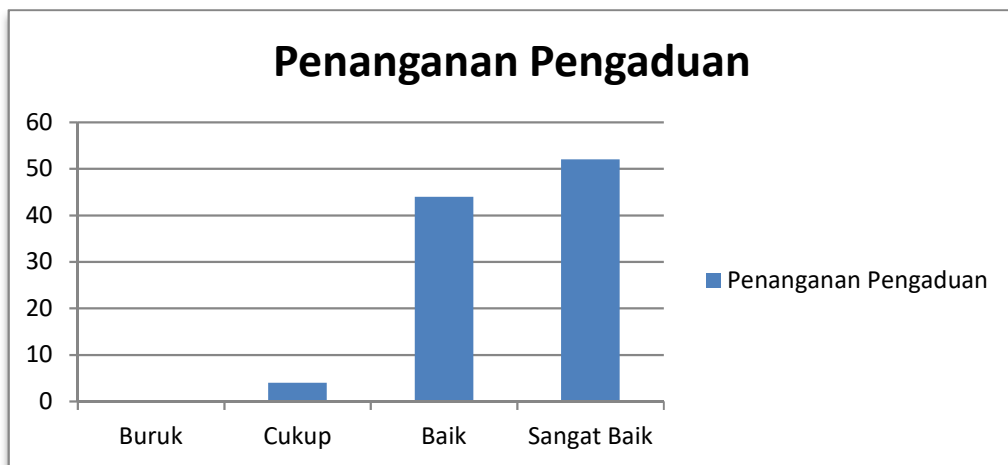
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A **SANGAT SOPAN DAN RAMAH** (50.6666666666667%)

**H. Penanganan Pengaduan**

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

**Penanganan Pengaduan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Buruk	0	0%	0%	0%
Cukup	6	4%	4%	4%
Baik	66	44%	44%	44%
Sangat Baik	78	52%	52%	52%
Total	150	100%	100%	100%



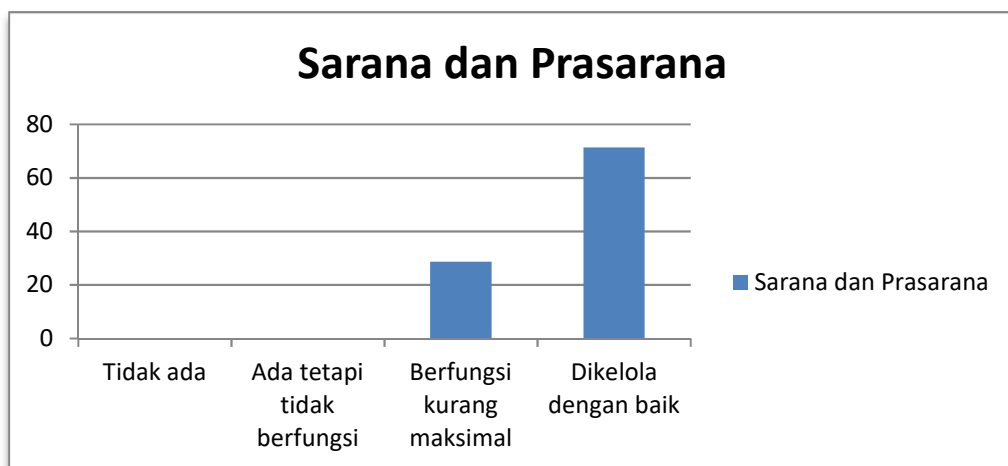
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A **SANGAT BAIK** (52%)

**I. Sarana dan Prasarana**

Hasil analisis pada ruang lingkup Sarana dan Prasarana ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

**Sarana dan Prasarana**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	0	0%	0%	0%
Cukup Baik	0	0%	0%	0%
Baik	43	28.666666666666667%	28.666666666666667%	28.666666666666667%
Sangat Baik	107	71.33333333333333%	71.33333333333333%	71.33333333333333%
Total	150	100%	100%	100%



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A **DIKELOLA DENGAN BAIK** (71.33333333333333%)



## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A sebesar 87,000 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 Nilai rata-rata responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A adalah **3,453**.
2. Nilai rata-rata responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A adalah **3,467**.
3. Nilai rata-rata responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A adalah **3,467**.
4. Nilai rata-rata responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A adalah **3,393**.
5. Nilai rata-rata responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A adalah **3,460**.
6. Nilai rata-rata responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A **3,440**.
7. Nilai rata-rata responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A **3,5**.
8. Nilai rata-rata responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A **3,480**.
9. Nilai rata-rata responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A **3,713**.

#### 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 pemberidan 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 Bale Bandung Kelas 1A 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