



# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SAMPIT KELAS 1B**

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

**PENGADILAN NEGERI SAMPIT KELAS 1B  
SEMESTER II  
2019**

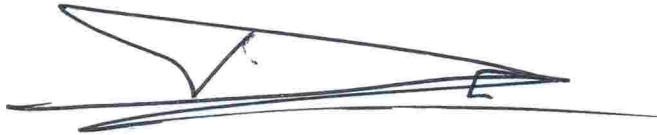
## LEMBAR PENGESAHAN

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SAMPIT KELAS 1B

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

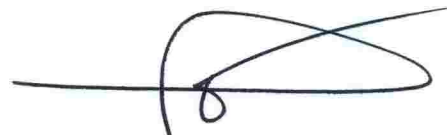
Disahkan di Sampit  
Pada Hari Kamis, 26 Desember 2019

Management Reprmentative,



**DARMINTO HUTASOUT, S.H., M.H.**  
NIP. 19750124 200012 1 001

Ketua Tim Survei,



**AHMAD GAZALI, S.H.**  
NIP. 19631205 199003 1 004

Ketua Pengadilan Negeri Sampit,



**H. AKHMAD FIJIARSYAH JOKO SUTRISNO, S.H., M.H.**  
NIP. 19711101 199303 1 002

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada Masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat Masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran Pimpinan Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B dan Masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sampit Kelas 1B.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sampit, Desember 2019

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Waktu Pelaksanaan .....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data .....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>7</b>
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin .....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) .....</b>	<b>10</b>
A. Persyaratan .....	11
B. Prosedur.....	12
C. Waktu Pelayanan .....	13
D. Biaya/Tarif .....	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	15
F. Kompetensi Pelaksana.....	16
G. Perilaku Pelaksana.....	18

