

LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN TINGGI BANJARMASIN

1. Latar Belakang

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 dan Nomor 608/DJU/PS.02/5/2016 tanggal 04 Mei 2016.

2. Tujuan dan Manfaat

Melalui kegiatan survei ini diharapkan dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap cara kerja Pengadilan Tinggi Banjarmasin, yang secara bersamaan diketahui pula kekurangan ataupun kelemahan Pengadilan Tinggi Banjarmasin sehingga nantinya berdampak pada perbaikan-perbaikan mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi Banjarmasin.

3. Ruang Lingkup

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diketahui bahwa terdapat 9 (sembilan) ruang lingkup yang menjadi penilaian, antara lain :

- 1) Persyaratan
- 2) Prosedur
- 3) Waktu Pelayanan
- 4) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 5) Kompetensi Pelaksana
- 6) Perilaku Pelaksana
- 7) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 8) Biaya/ Tarif

9) Maklumat Pelayanan

4. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan mulai tanggal 01 Mei 2016 sampai dengan 18 Mei 2016

5. Tempat Pelaksanaan

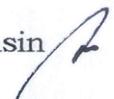
Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan di Pengadilan Tinggi Banjarmasin yang beralamat di Jalan Haryono MT Nomor 46 Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

6. Jumlah Responden

Responden dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini berjumlah 20 orang terdiri dari Advokat, Masyarakat Umum dan lain-lain.

7. Hasil

Nilai perhitungan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tinggi Banjarmasin adalah 79,88 dengan kualifikasi mutu pelayanan Baik.

 Ketua Pengadilan Tinggi Banjarmasin 

YOHANNES E. BINTI, SH. M.Hum

NIP. 19531113 198203 1 007

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Unit Pelayanan : Pengadilan Tinggi Banjarmasin
 Alamat : Jalan Haryono MT. No. 46 Banjarmasin

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
6	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
7	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
8	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
9	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
10	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
11	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
15	3	3	1	3	2	3	3	3	1	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	2	3	4	4	4	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
19	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
20	3	3	2	3	3	4	3	4	4	
	62	66	61	63	62	66	70	62	63	
N.Rata-rata	3.10	3.30	3.05	3.15	3.10	3.30	3.50	3.10	3.15	
										1
NRR Tertimbang	0.34	0.37	0.34	0.35	0.34	0.37	0.39	0.34	0.35	3.19
										25
										0.11111
										79.86

NILAI INDEKS
 Total Nilai Persepsi Per Unsur/
 Total Unsur Yang Terisi

Jumlah Responden

Bobot Unsur
 Nilai Penimbang
 Bobot NRR Tertimbang
 Nilai IKM

Baik

Keterangan :

- U1 - U14 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai Rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur : NRR per unsur x 0.071

IKM UNIT PELAYANAN : 79.86

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3.10
U2	Prosedur Pelayanan	3.30
U3	Waktu Pelayanan	3.05
U4	Biaya/Tarif	3.15
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.10
U6	Kompetensi Pelaksana	3.30
U7	Perilaku Pelaksana	3.50
U8	Maklumat Pelayanan	3.10
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.15

Mutu Pelayanan

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75