

PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN KELAS II
Jalan Syech Abdurrauf No. 11 Tapaktuan
Telp : 0656 21015
Website : pn-tapaktuan.go.id
email : pn.tapaktuan@gmail.com

LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN KELAS II
SEMESTER I TAHUN 2020

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14
Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan
Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



Disusun Oleh :
TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN KELAS II

TAHUN 2020

LEMBAR PENGESAHAN

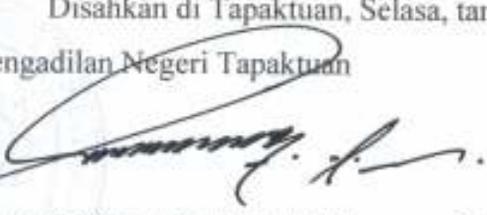
**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI INDEKS PERSEPSI KORUPSI
PADA PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN KELAS II
SEMESTER I**

Berdasarkan Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Tapaktuan, Selasa, tanggal 30 Juni 2020

Ketua Pengadilan Negeri Tapaktuan

Ketua Tim Survei



Yudhistira Adhi Nugraha, S.H., M.H.
NIP. 19761115 200112 1 002



Prinstmetha Regina Eisy, S.H.
NIP. 19860630 201212 2 002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II Semester I Tahun 2020 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II 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 Survei maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil Survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II 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 Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan pada Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II Semester I Tahun 2020 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tapaktuan, 30 Juni 2020

Tim Survei

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Dan Sasaran.....	1
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	2
E. Target Capaian Pekerjaan.....	2
BAB II Metodologi Penelitian.....	3
A. Metodologi Survei.....	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Teknik Analisa Data.....	3
D. Variabel Pengukuran IKM.....	3
BAB III Profil Responden.....	5
A. Umur Responden.....	5
B. Jenis Kelamin Responden.....	5
C. Pendidikan Terakhir Responden.....	5
D. Pekerjaan Utama Responden.....	6
BAB IV Hasil Penelitian Dan Analisa Data.....	7
A. Persyaratan Pelayanan.....	7
B. Prosedur.....	7
C. Waktu Pelayanan.....	8
D. Biaya/Tarif.....	9
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	10
F. Kompetensi Pelaksana.....	11
G. Perilaku Pelaksana.....	11
H. Penanganan Pengaduan.....	12
I. Sarana Dan Prasarana.....	13
BAB V Kesimpulan Dan Rekomendasi.....	15
A. Kesimpulan.....	15
B. Rekomendasi.....	15

PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN KELAS II
JalanSyechAbdurrauf No. 11 Tapaktuan
Telp : 0656 21015
Website : pn-tapaktuan.go.id
email : pn.tapaktuan@gmail.com

DAFTAR PUSTAKA.....	17
LAMPIRAN.....	18

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 Tapaktuan Kelas II 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 Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2020 sampai dengan 30 Juni 2020 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83% (delapan puluh tiga 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 Tapaktuan Kelas II dalam survey kepuasan masyarakat adalah 83%.

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 574 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	124	21.60%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	217	37.80%
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	111	19.34%
4	Diatas 50 Tahun	116	20.21%
		574	98.95%

Mayoritas responden ini berumur 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 217 orang dari total 574 (37.80%).

B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	381	66.38%
2	Perempuan	187	32.58%
		574	98.96%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 381 orang dari total 574 orang (98,96%).

C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	24	4.18%
2	SLTP	42	7.32%
3	SLTA	310	54.01%
4	Diploma	40	6.97%
5	S1	147	25.61%
6	S2	3	0.52%
7	S3	2	0.35%
		574	98.96%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SMA yang berjumlah 310 orang dari total responden 574 orang (54.01%).

D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	109	18.99%
2	TNI	2	0.35%
3	POLRI	32	5.57%
4	SWASTA	238	41.46%
5	WIRUSAHA	9	1.57%
6	PELAJAR/MAHASISWA	34	5.92%
7	LAINNYA	144	25.09%
		574	98.95%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah SWASTA yang berjumlah 238 orang dari total responden 574 orang (98.95%).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **93,941%** 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	2	0.35%	0.35%	0.35%
	Kurang Sesuai	0	0%	0%	0%
	Sesuai	118	20.56%	20.56%	20.56%
	Sangat Sesuai	448	78.04%	78.04%	78.04%
	Total	574	98.95%	98.95%	98.95%



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **SANGAT SESUAI (78.04%)**

B. PROSEDUR

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

Prosedur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Mudah	1	0.17%	0.17%	0.17%
Kurang Mudah	2	0.35%	0.35%	0.35%
Mudah	118	20.56%	20.56%	20.56%
Sangat Mudah	447	77.87%	77.87%	77.87%
Total	574	98.95%	98.95%	98.95%



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II SANGAT MUDAH (77.87%)

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	0	0%	0%	0%
Cepat	119	20.73%	20.73%	20.73%
Sangat Cepat	449	78.22%	78.22%	78.22%

Waktu Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Cepat	0	0%	0%	0%
Kurang Cepat	0	0%	0%	0%
Cepat	119	20.73%	20.73%	20.73%
Sangat Cepat	449	78.22%	78.22%	78.22%
Total	574	98.95%	98.95%	98.95%



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **SANGAT CEPAT** (78.22%)

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	0.17%	0.17%	0.17%
Murah	110	19.16%	19.16%	19.16%
Gratis	457	79.62%	79.62%	79.62%
Total	574	98.95%	98.95%	98.95%



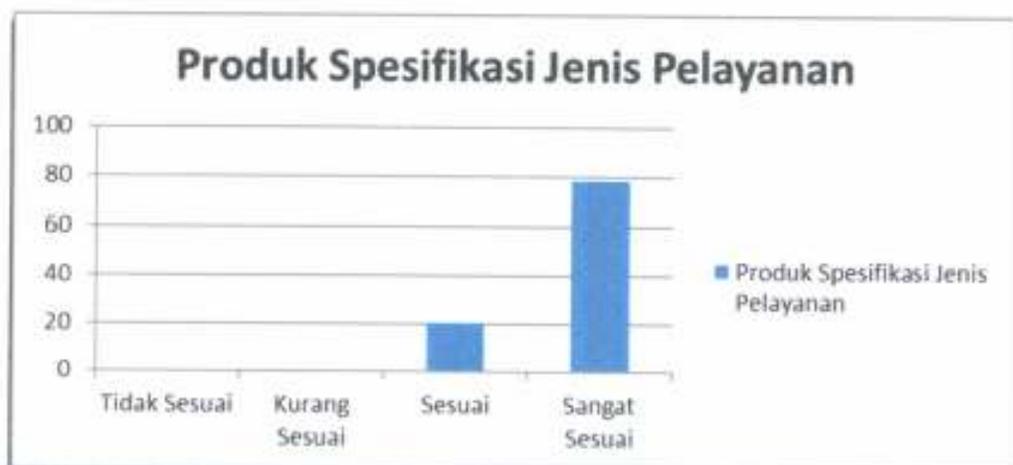
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **GRATIS** (79.62%)

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	2	0.35%	0.35%	0.35%
Sesuai	116	20.20%	20.20%	20.20%
Sangat Sesuai	450	78.40%	78.40%	78.40%
Total	574	98.95%	98.95%	98.95%



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **SANGAT SESUAI** (78.40%)

F. KOMPETENSI PELAKSANA

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

Kompetensi Pelaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Mampu	0	0%	0%	0%
Kurang Mampu	1	0.17%	0.17%	0.17%
Mampu	116	20.21%	20.21%	20.21%
Sangat Mampu	451	78.57%	78.57%	78.57%
Total	574	98.95%	98.95%	98.95%



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **SANGAT KOMPETEN** (78.57%)

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	0	0%	0%	0%
Sopan dan ramah	114	19.86%	19.86%	19.86%
Sangat sopan dan ramah	454	79.09%	79.09%	79.09%
Total	574	98.95%	98.95%	98.95%



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **SANGAT SOPAN DAN RAMAH (79.09%)**

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	2	0.35%	0.35%	0.35%
Baik	113	19.69%	19.69%	19.69%

Sangat Baik	453	78.92%	78.92%	78.92%
Total	574	98.96%	98.96%	98.96%



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **SANGAT BAIK** (78.92%)

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	1	0.17%	0.17%	0.17%
Cukup Baik	1	0.17%	0.17%	0.17%
Baik	82	14.29%	14.29%	14.29%
Sangat Baik	484	84.32%	84.32%	84.32%
Total	574	98.95%	98.95%	98.95%



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **DIKELOLA DENGAN BAIK (84.32%)**

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II sebesar 93,941 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 mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **SANGAT SESUAI** (78.04%).
2. Mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **SANGAT MUDAH** (77.87%).
3. Mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **SANGAT CEPAT** (78.22%).
4. Mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **GRATIS** (79.62%).
5. Mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **SANGAT SESUAI** (78.40%).
6. Mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **SANGAT KOMPETEN** (78.57%).
7. Mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **SANGAT SOPAN DAN RAMAH** (79.09%).
8. Mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **SANGAT BAIK** (78.92%).
9. Mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II **DIKELOLA DENGAN BAIK** (84.32%).

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 Tapaktuan Kelas II 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

