

RESUME LAPORAN HASIL SURVEY SKM
dengan NILAI INDEKS 3,64 / 91,03 %
PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI
Semester III tahun 2021 (Juli - September 2021)

Pelaksanaan hasil Survey SKM tanggal 1 Juli – 30 September 2021

1. Survey Kepuasan Pelanggan

Pada tanggal 1 Juli – 30 September 2021 Pengadilan Negeri Kab.Kediri telah melaksanakan survey kepuasan pelanggan dengan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survey dilaksanakan di kantor Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri i, yang menjadi obyek survey adalah pencari keadilan, Polisi, Jaksa, Pengacara, petugas LP dan BAPAS, Notaris, wiraswasta/usahawan, pedagang, pelajar/mahasiswa dll. Setelah dilaksanakan survey, persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri, yaitu :

- Pengisian Kuesioner melalui aplikasi siSUPER dengan lengkap sejumlah 118 Responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri sebesar **3,64 / 91,03 %** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**. Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri yang telah ditetapkan sebesar **80%**. Hasil tersebut berada diatas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri. Dibandingkan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri periode April - Juni 2021 sebesar 3,74 / 93,55 % maka hasil pada periode ini mengalami Penurunan sebesar 2,25 %.
- Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap ke sembilan ruang lingkup tersebut.
- Dari hasil IKM tersebut ada 3 (tiga) Unsur komponen yang mendapatkan penilaian yang sangat baik dari masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri yaitu **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?** dengan nilai 424, selanjutnya **Unsur**

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? dengan nilai 424 sedangkan urutan yang terendah adalah ditempati oleh **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?** dengan nilai 422.

- Dari hasil Survei Kualitatif di dapatkan saran dan perbaikan serta keluhan masyarakat pengguna layanan diantaranya : masalah waktu jadwal sidang supaya disesuaikan, waktu pelayanan, pengambilan salinan putusan, penerbitan surat keterangan, pelayanan di meja informasi menggunakan nomor urut, agar pada masing-masing bagian memberikan pelayanan yang ramah. Bahwa pada ruang lingkup Biaya / tarif menduduki peringkat terendah namun dalam saran hasil survei tidak didapat saran dari responden menyangkut hal tersebut;

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan Di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB

| NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|--------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|------------|
| Preview Publikasi | | | | | | | | | | |
| Indeks Total | Data Umum Responden | Data Domisili Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | Nilai Per Unsur | | | | | |
| Deskripsi | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Keterangan |
| Jumlah | 428 | 422 | 424 | 428 | 424 | 430 | 425 | 424 | 462 | |
| NRR Per RL | 3,627 | 3,576 | 3,593 | 3,627 | 3,593 | 3,644 | 3,602 | 3,593 | 3,915 | 32,771 |
| NRR Tertimbang | 0,403 | 0,397 | 0,399 | 0,403 | 0,399 | 0,405 | 0,400 | 0,399 | 0,435 | 3,641 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 91,03 |

| EVALUASI NILAI UNSUR | | |
|----------------------|--|-------------------|
| 3 Unsur Terendah | | 3 Unsur Tertinggi |
| No. | Unsur | Nilai |
| 1 | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ? | 422 |
| 2 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ? | 424 |
| 3 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ? | 424 |

2. Rekomendasi:

Bahwa berdasarkan hasil IKM, untuk komponen terendah adalah ruang lingkup Biaya / Tarif, meskipun nilainya masih dalam kategori baik, berdasarkan survey justru ruang lingkup ini menempati posisi terendah tetapi dari responden tidak ada yang memberi saran tentang bagaimana Biaya / Tarif yang dikehendaki, sehingga yang perlu diperhatikan tentang biaya / tarif ini adalah soal transparansi pembayaran .

selanjutnya yang paling banyak di kritisi adalah justru ruang lingkup waktu pelayanan terutama menyangkut lamanya waktu menunggu pelaksanaan sidang, hal tersebut biasa terjadi karena masalah persidangan adalah berkaitan dengan kesiapan kedua belah pihak dalam perkara perdata,

sedangkan untuk perkara pidana, karena melibatkan pihak ketiga (Kejaksaan, Lapas, Bapas dan PH). sehingga dalam hal ini perlu ditingkatkan lagi kordinasi antar instansi dimaksud.

3. Sasaran Mutu

| NO | JUDUL | RASIONALISASI | KETERKAITAN | | KETERANGAN |
|----|--|---------------|-------------|----------------|--|
| | | | TERCAPAI | TIDAK TERCAPAI | |
| 1 | Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Kab. Kediri | 80% | √ | | 3 (tiga bulan) kedepan akan dievaluasi lebih lanjut untuk kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Kab. Kediri |

Dengan capaian nilai sasaran mutu yang telah ditetapkan yaitu sebesar 80% tersebut diperlukan komitmen dan tanggung jawab penuh dari semua pihak yang terkait pada Pengadilan Negeri KabupatenKediri untuk mempertahankannya dan merupakan tantangan bagi seluruh keluarga besar Pengadilan Negeri KabupatenKediri guna memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat, sehingga nantinya bisa mencapai sasaran mutu periode Desember 2021 yang lebih baik, atau bisa melebihi sasaran mutu tersebut.

Ketua Tim Survey

GITA TRIYANTO N, SE., SH.
NIP 19790920 200604 1 003