

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI KELAS I B**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017 dan Surat Dirjen BADILUM tanggal 13  
April 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016**



**TRIWULAN II  
BULAN APRIL – JUNI  
TAHUN 2022**

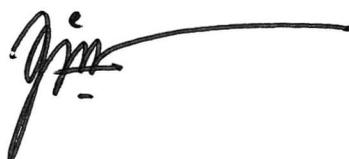
## LEMBAR PENGESAHAN

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI KELAS I B

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017 dan Surat Dirjen BADILUM tanggal 13  
Mei 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016

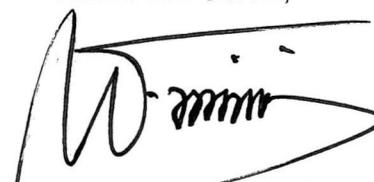
Disahkan di Kediri  
Pada Hari Senin, 28 Juni 2021

Sekretaris Tim Survei,



GITA TRIYANTO NURCAHYO, SE., SH.  
NIP.19770305 200212 1003

Ketua Tim Survei,



H. RADEN WIYONO, SH., MH.  
NIP. 19630703 198803 1 003

Quality Manager Representative



RUDITA SETYA HERMAWAN, SH., MH.  
NIP. 19780617 200112 1 001

## 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. Dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B mengadakan survei berdasarkan 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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B, yang diambil dengan metode 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 Kabupaten Kediri Kelas I B dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Kediri, 14 Juli 2022

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

*Halaman*

HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN.....	II
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI.....	IV
DAFTAR TABEL.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	VII
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
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>9</b>
A. Persyaratan.....	10
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	11
C. Waktu Penyelesaian.....	12
D. Biaya dan Tarif.....	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	14
F. Kompetensi Pelaksana.....	15

G. Perilaku Pelaksana .....	16
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	17
I. Sarana Prasarana.....	18
J. Hasil Survei kualitatif .....	19
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>25</b>
A. Kesimpulan .....	25
B. Rekomendasi.....	26
<b>RUJUKAN.....</b>	<b>27</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>28</b>

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur .....	7
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	8
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	8
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B.....	9
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Persyaratan .....	10
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur...	11
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian .....	12
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Biaya / Tarif.....	13
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	15
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	17
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Sarana Prasarana.....	18

## DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Persyaratan.....	10
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur...	11
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian.....	12
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Biaya / Tarif.....	13
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	14
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana. ....	15
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	17
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B Ruang Lingkup: Sarana Prasarana.....	18

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pengadilan memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Pengadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan Peradilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh Pengadilan yang semakin rumit dan kompleks.

Pengadilan dalam menjaikan salah satu fungsinya memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya Pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan

masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan Pengadilan, 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 dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan hukum yang prima dan berkeadilan kepada pencari keadilan, meningkatkan kredibilitas dan transparansi, meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

1. Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B ini dilaksanakan pada Triwulan II Tahun 2022.

#### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B, antara lain :

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dan diunduh melalui aplikasi siSUPER oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa data kuesioner, jika ditemukan data kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B, antara lain : pencari keadilan, Polisi, Jaksa, pengacara, BAPAS, LAPAS, Notaris, BUMN, Pelajar, Mahasiswa, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner pada aplikasi SiSuper Badilum dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

#### **C. Variabel Pengukuran IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya / Tarif

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 Pelayanan

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. Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana

Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik dengan keadaan nyaman dan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual akibat beberapa faktor kondisi lingkungan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-5
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Cukup Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 - 28 Th	51	29,8
2	29 - 39 Th	51	29,8
3	40 - 49 Th	51	29,8
4	50 - 59 Th	14	8,2
5	60 - 69 Th	4	2,3
6	70>	0	0,0
Jumlah		171	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18 – 28, 29 – 39 dan 40 - 49 tahun (29,8 %).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	100	58,5
2	Perempuan	71	41,5
Jumlah		171	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 100 orang (58,5 %).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0,0
2	SD	1	0,6
3	SMP / SLTP	2	1,2
4	SLTA	112	65,5
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	3	1,8
6	Sarjana (S1)	50	29,2
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	3	1,8
Jumlah		171	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA dan Sarjana (S1) sebanyak 112 orang (65,5%)

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	7	4,1
2	TNI/POLRI	20	11,7
3	Pegawai Swasta	40	23,4
4	Wiraswasta	12	7,0
5	Petani / Nelayan	3	1,8
6	Pedagang	0	0,0
7	Pelajar / Mahasiswa	0	0,0
8	Lainnya	89	52,0
Jumlah		171	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 89 orang (52,0 %).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB sebesar **93,47 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B yang telah ditetapkan sebesar **80 %**. Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kelima belas ruang lingkup tersebut.

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,772	Sangat Baik	3
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,643	Sangat Baik	9
3.	Waktu Penyelesaian	3,690	Sangat Baik	6
4.	Biaya / Tarif	3,667	Sangat Baik	7
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,725	Sangat Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3,766	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,789	Sangat Baik	2
8.	Sarana Prasarana	3,649	Sangat Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,947	Sangat Baik	1

## A. Persyaratan

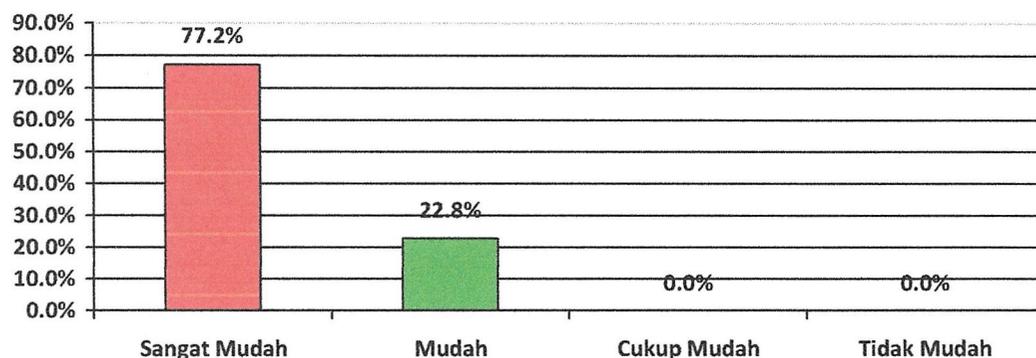
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.772 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Kabupaten Kediri Kelas IB  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	132	77,2
2.	Mudah	3	39	22,8
3.	Cukup Mudah	2	0	0,0
4.	Tidak Mudah	1	0	0,0
Jumlah			171	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden  
Gambar 1.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB  
Ruang Lingkup: Persyaratan

## B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

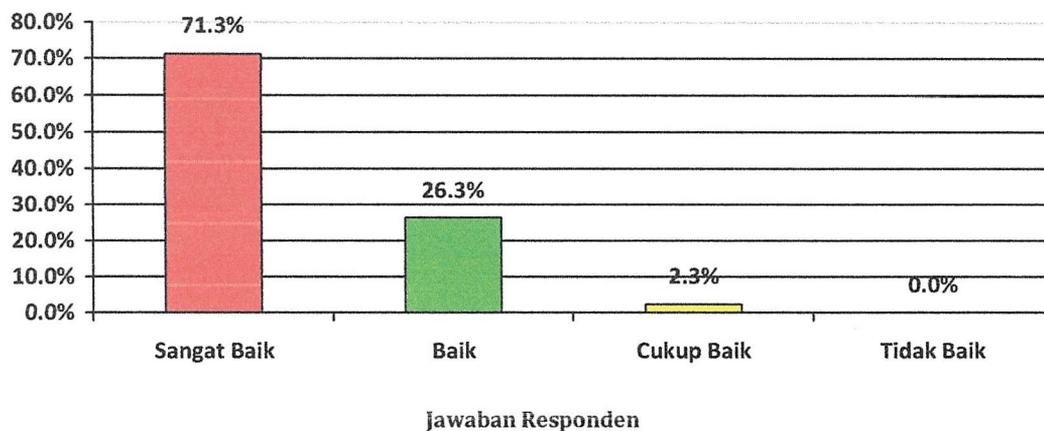
Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,643 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	112	71,3
2.	Baik	3	57	26,3
3.	Cukup Baik	2	2	2,3
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			171	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

### C. Waktu Penyelesaian

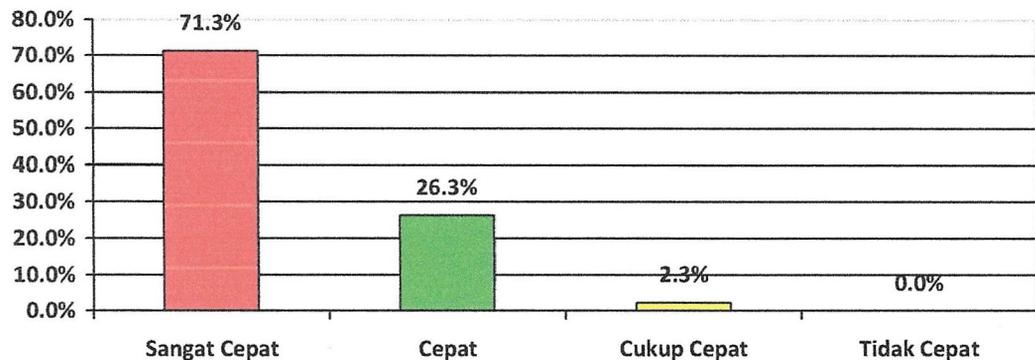
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,690 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri  
Kabupaten Kediri Kelas IB  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	122	71,3
2.	Cepat	3	45	26,3
3.	Cukup Cepat	2	4	2,3
4.	Tidak Cepat	1	0	0,0
Jumlah			171	100,0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri  
Kelas IB  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian.

#### D. Biaya dan Tarif

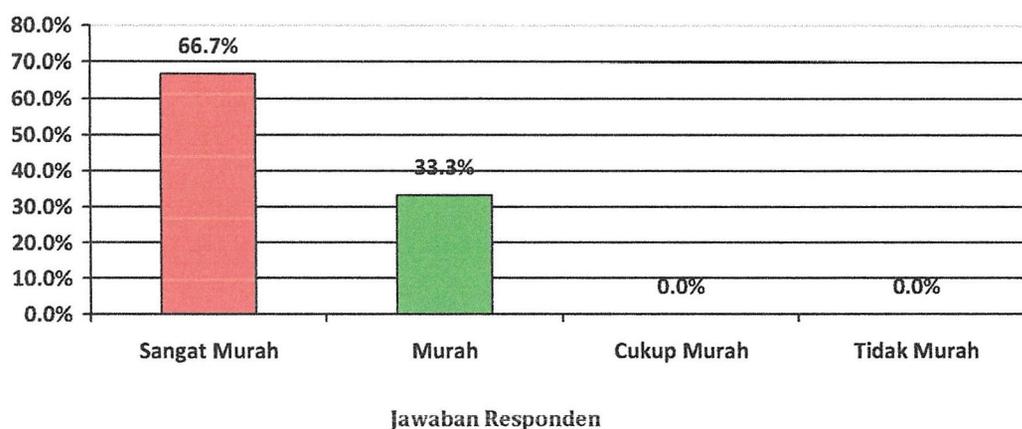
Biaya dan Tarif adalah Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,667 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya dan Tarif berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya dan Tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri  
Kelas IB  
Ruang Lingkup: Biaya dan Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	114	66,7
2.	Murah	3	57	33,3
3.	Cukup Murah	2	0	0,0
4.	Tidak Murah	1	0	0,0
Jumlah			171	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB  
Ruang Lingkup: Biaya dan Tarif

## E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

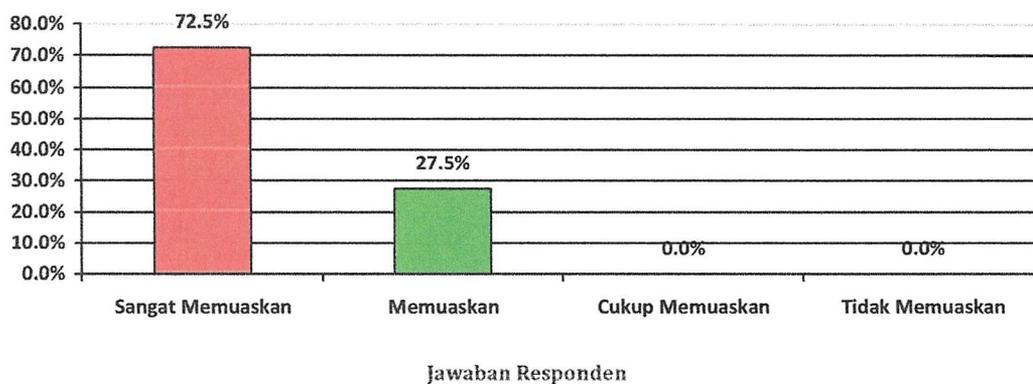
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,725 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri  
Kelas IB  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	124	72,5
2.	Memuaskan	3	47	27,5
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0,0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,0
Jumlah			171	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri  
Kelas IB  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

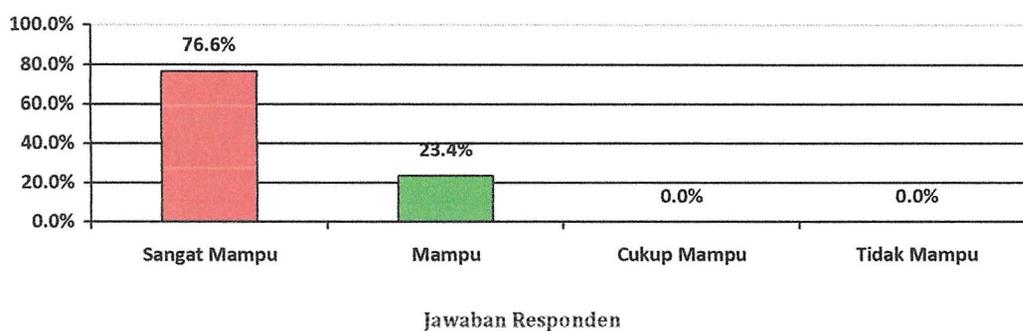
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,766 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri  
Kelas IB  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	131	76,6
2.	Mampu	3	40	23,4
3.	Cukup Mampu	2	0	0,0
4.	Tidak Mampu	1	0	0,0
Jumlah			171	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

## G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,789 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

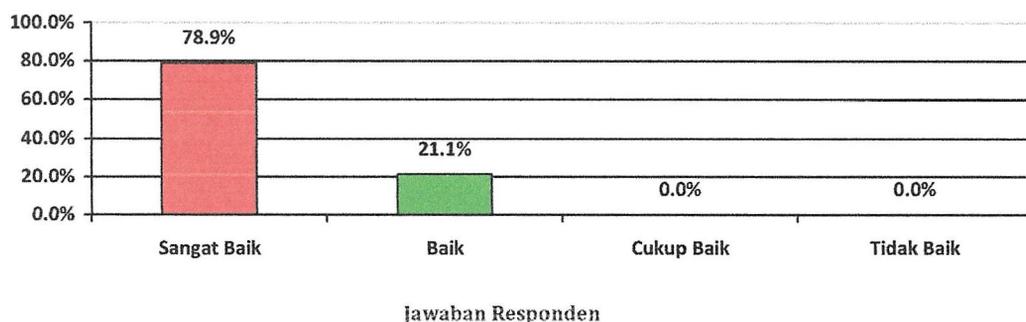
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri  
Kelas IB  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	135	78,9
2.	Baik	3	36	21,1
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			171	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

## H. Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana.

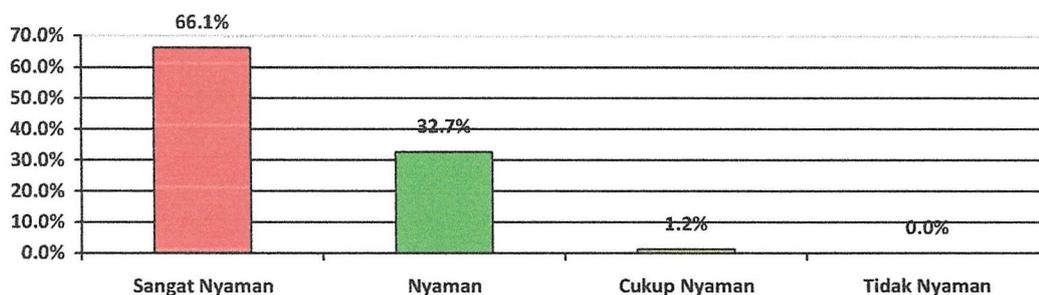
Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik dengan keadaan nyaman dan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual akibat beberapa faktor kondisi lingkungan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,649 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri  
Kelas IB  
Ruang Lingkup: Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Nyaman	4	113	66,1
2.	Nyaman	3	56	32,7
3.	Cukup Nyaman	2	2	1,2
4.	Tidak Nyaman	1	0	0,0
Jumlah			171	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri  
Kelas IB

Ruang Lingkup : Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana.

## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

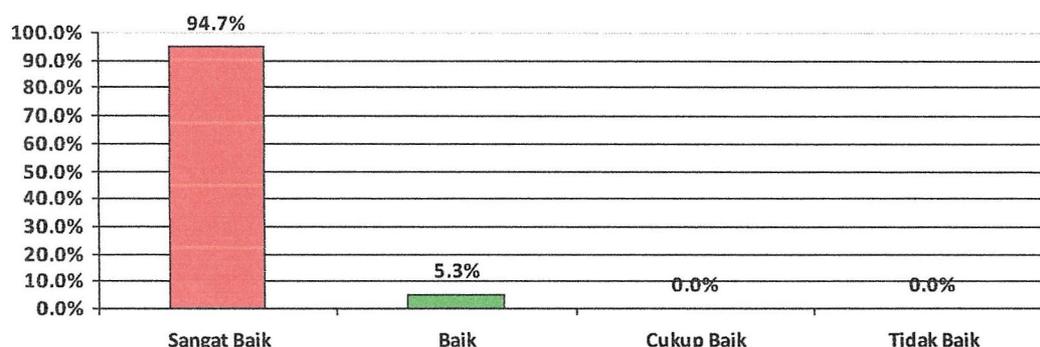
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,947 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri  
Kelas IB  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	162	94,7
2.	Baik	3	9	5,3
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			171	100.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden  
Gambar 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri  
Kelas IB  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

## L. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB, yang diusulkan responden, adalah sebagai berikut :

1. Setiap pegawai ramah dan baik
2. Pelayanan yang ada sangat mudah dipergunakan.
3. Pengaduan layanan terkhusus di bagian "Informasi Pengaduan" sangat baik dan ramah.
4. Pelayanan sangat baik dan Komunikatif.
5. Perlengkapan selalu tersedia dengan baik.
6. semua sarana dan prasarana berjalan dengan baik .
7. petugasnya baik dan ramah, sehingga mudah dimengerti.
8. Ptsp Pidana ramah dan canti serta tlaten.
9. bagian satpam dan informasi sigap cepat dan ramah.
10. baik dan ramah petugasnya.
11. terbaik ;
12. pengambilan surat putusan mudah.
13. petugas ramah .
14. baik
15. baik;
16. baik.
17. baik.
18. baik
19. Baik;
20. baik .
21. baik.
22. baik
23. baik
24. baik
25. baik
26. baik

27. baik
28. baik
29. baik
30. baik
31. baik
32. baik
33. baik.
34. baik
35. baik
36. baik
37. baik
38. baik
39. baik
40. baik
41. baik
42. baik
43. baik
44. baik
45. baik
46. baik.
47. baik
48. baik
49. baik
50. baik.
51. pelayanannya ramah
52. ramah dan sigap
53. pelayanan ramah dan sesuai
54. ramah dan baik
55. penyampaian informasi jelas
56. RAMAH DAN TERBUKA.

57. RAMAH DAN TERBUKA
58. TERBAIK
59. RAMAH
60. pelayanan sudah baik
61. proses pengambilan cepat
62. petugas ramah-ramah
63. petugas ptsp dan satpam ramah
64. informasi diberikan sangat jelas
65. mengambil legalisir cepat
66. pelayanan baik
67. mengurus persyaratan sangat mudah
68. kantor pengadilan sudah baik
69. petugas dan satpam informasi ramah
70. proses cepat
71. pelayanan dalam pengambilan penetapan harap dipercepat sehingga tidak menunggu terlalu lama
72. ditingkatkan lagi pelayanannya
73. pelayanan di front office sangat sopan dan ramah
74. BAIK DAN RAMAH
75. baik dan ramah satpamnya
76. baik dan ramah pelayanannya
77. SATPAMNYA BAIK DAN PTSPNYA RAMAH
78. CEPAT DAN RAMAH.
79. MUDAH DAN CEPAT
80. MUDAH DAN PELAYANAN RAMAH
81. PELAYANAN DISINI BAIK
82. cepat dan ramah bagian informasi dan satpamnya
83. cepat dan ramah
84. PTSP PERDATA RAMAH DAN MENJELASKAN
85. PTSP PIDANA RAMAH DAN SABAR
86. proses pembuatan surat kuasa cepat.

87. Petugas ramah
88. penjelasan sangat mudah dipahami
89. RAMAH...
90. SATPAMNYA RAMAH DAN BAGIAN PTSP HUKUM MUDAH MEMBERI PENJELASANNYA
91. PELAYANANNYA RAMAH DAN SABAR
92. TERBUKA DAN LUGAS
93. RAMAH DAN SABAR
94. kurang cepat
95. mohon untuk ditingkatkan pelayannya
96. ditingkatkan lagi layanannya
97. ditingkatkan lagi
98. PELAYANAN SANGAT BAIK
99. terbaik dan ramah...
- 100.terbaik dan ramah ...
- 101.ramah dan sigap
- 102.ramah dan sigap ....
- 103.SUDAH BAIK
- 104.mengurus keterangan tidak pernah dipidana sangat mudah
- 105.proses legalisir cepat
- 106.persyaratan cepat
- 107.mengantar berkas sita geledah
- 108.mengurus pembatalan akte sangat mudah.
- 109.proses pengajuan permohonan cepat
- 110.proses pengambilan cepat
- 111.petugas ramah
- 112.proses legalisir cepat
- 113.pengambilan surat putusan siding cepat
- 114.petugas pelayanan kompeten dan ramah
- 115.mohon ditingkatkan lagi.

- 116.ditingkatkan lagi pelayanannya
- 117.ditingkatkan lagi pelayanannya
- 118.ditingkatkan lagi pelayanannya
- 119.ditingkatkan terus pelayanannya
- 120.ambil putusan siding tidak menunggu lama
- 121.persyaratan sangat mudah
- 122.pelayanan ramah
- 123.untung pengambilan putusan siding sangat mudah
- 124.pelayanan sangat baik\sudah bagus dan memuaskan
- 125.TERBUKA DAN RAMAH ...
- 126.RAMAH DAN TERBUKA
- 127.RAMAH
- 128.terbaik ....
- 129.pelayanan cepat dan mudah dipahami
- 130.pelayanan sangat baik
- 131.pelayanan sangat memuaskan.
- 132.PRIMA ....
- 133.cepat ....
- 134.ramah ....
- 135.terbaik ....
- 136.mengurus permohonan sangat mudah
- 137.petugas sopan dan ramah
- 138.mengajukan perbaikan nama sangat mudah.
- 139.pelayanan sangat baik sekali
- 140.terbaik ....
- 141.cepat dan ramah
- 142.cepat ramah, ....
- 143.CEPAT TEPAT
- 144.RAMAH .... TERBUKA.

145. Baik.
146. sudah baik tapi perlu ditingkatkan lagi
147. proses ligalisir sangat cepat
148. mengajukan permohonan ganti nama sangat mudah
149. persyaratan perwakilan sangat mudah
150. pelayanan ramah dan sopan
151. pelayanan sangat baik
152. pelayanannya Ramah
153. RAMAH DAN TERBUKA
154. Ramah satpamnya .....
155. ringkas cepat
156. terbaik
157. cepat ringkas dan transparan
158. cepat dan Transparan
159. cepat dan ringkas
160. TERBAIK
161. Baik
162. proses pendaftaran pergantian tanggal lahir cepat
163. proses persidangan cepat
164. untuk pelayanan hukun sangat ramah
165. pelayanan sangat baik
166. RAMAH CEPAT SINGKAT
167. CEPAT, RAMAH
168. TERBAIK ....
169. Mengambil hasil putusan sidang sangat cepat
170. Pelayanan sangat cepat
171. Pelayanan baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B sebesar **93,47** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya / Tarif di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B pada kategori SANGAT BAIK
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B pada kategori SANGAT BAIK
9. Sarana Prasarana di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden dengan urutan paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan kemudian disusul ruang lingkup Perilaku Pelaksana, selanjutnya ruang lingkup Persyaratan, Kompetensi Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya / Tarif, Sarana Prasarana dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (Bagaimana pemahaman Saudara tentang prosedur pelayanan pada Pengadilan ?), Sarana Prasarana (Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?) , Biaya / Tarif (Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi ?)**. Berdasarkan hasil survei ini, meskipun ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik, namun ketiga ruang lingkup tersebut berada pada urutan terbawah / terendah menurut kepuasan responden berdasarkan IKM.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
  - Penyelesaian perkara tepat waktu
  - Tepati jadwal sidang dan persidangan anak supaya di dahulukan
2. Untuk Bagian Umum dan Keuangan :
  - Perbaiki layanan meja informasi dengan menggunakan Brosur
  - Petugas di layanan informasi harus lebih ramah, penambahan ruang tunggu
3. Untuk Bagian Perdata :
  - Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat
  - Petugas harus lebih ramah.
4. Untuk Bagian Hukum :
  - Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.
  - Petugas harus lebih ramah.
5. Untuk bagian Pidana :
  - Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat
  - Petugas harus lebih ramah.

**RUJUKAN:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN.



**PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI KELAS IB**  
**JL. PAMENANG NO. 60 KEDIRI**  
**Po.Box.163, Telepon / Fax. 0354. 682056**  
**K E D I R I – 64101.**

Nomor Kuesioner : 

--	--	--	--

 (diisi petugas)

Tanggal : .....

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan**  
**Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri**

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. 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.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Kediri, JUNI 2022

Ketua Tim Survei

**H. RADEN WIYONO, SH., MH.**  
**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : .....
2. Instansi : .....
3. Umur : ..... tahun
4. Jenis kelamin :
  1. Laki-laki
  2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir:
 

1. Tidak Sekolah	5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
2. SD	6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP	7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA	
6. Pekerjaan Utama :
 

1. PNS	5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri	6. Pedagang
3. Pegawai Swasta	7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta/Usahawan	8. Lainnya :

7. **[Pernah] [Tidak Pernah]** berurusan / menggunakan pelayanan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB

**PETUNJUK :**

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner  
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

**DAFTAR PERTANYAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI**

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak Mudah</li> <li>b. Cukup Mudah</li> <li>c. Mudah</li> <li>d. Sangat Mudah</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak Baik</li> <li>b. Cukup Baik</li> <li>c. Baik</li> <li>d. Sangat Baik</li> </ol>
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak Cepat</li> <li>b. Cukup Cepat</li> <li>c. Cepat</li> <li>d. Sangat Cepat</li> </ol>
4.	<b>Biaya dan Tarif</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak Murah</li> <li>b. Cukup Murah</li> <li>c. Murah</li> <li>d. Sangat Murah</li> </ol>
5.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak Memuaskan</li> <li>b. Cukup Memuaskan</li> <li>c. Memuaskan</li> <li>d. Sangat Memuaskan</li> </ol>
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak Mampu</li> <li>b. Cukup Mampu</li> <li>c. Mampu</li> <li>d. Sangat Mampu</li> </ol>
7.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana sikap petugas / pegawai di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB dalam memberikan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak Baik</li> <li>b. Cukup Baik</li> <li>c. Baik</li> <li>d. Sangat Baik</li> </ol>
8.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan Pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak Baik</li> <li>b. Cukup Baik</li> <li>c. Baik</li> <li>d. Sangat Baik</li> </ol>
9.	<b>Sarana Prasarana</b>	Bagaimana kenyamanan Bpk/Ibu/Sdr dalam memperoleh pelayanan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB baik dari sarana maupun prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak Nyaman</li> <li>b. Cukup Nyaman</li> <li>c. Nyaman</li> <li>d. Sangat Nyaman</li> </ol>

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar PN Kab Kediri bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**


---



---



---



---



**PENGADILAN NEGERI KAB. KEDIRI KELAS I B.**  
**JL. PAMENANG NO. 60 KEDIRI.**  
**☎ : 0354. 682056/ Fax. 0354. 682056.**  
**Website : [www.pn-kedirikab.go.id](http://www.pn-kedirikab.go.id)**  
**Email : [mail@pn-kedirikab.go.id](mailto:mail@pn-kedirikab.go.id)**

**SASARAN MUTU**  
**KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN**  
**PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI**  
**Periode APRIL - JUNI 2022**

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B sebesar 80% berada pada kategori baik (pada interval 62.51 s/d 81.25) pada bulan APRIL sampai JUNI 2022
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri
Rasionalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan meningkat (93,47 %, kategori Sangat Baik) namun, belum maksimal, karena masih kurangnya kesadaran warga pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku <i>extra role</i> dari warga Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri masih harus ditingkatkan
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya
Frekuensi Updating	3 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	1 Minggu
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebar oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja pada tanggal 11 sampai 15 JULI 2022
Denominator	Seluruh responden mengisi angket survey melalui aplikasi sisuper badilum yang diarahkan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan pada bulan APRIL sampai JUNI 2022

Standar Pencapaian	80 %
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei

## TIM SURVEI

Ketua:

H. RADEN WIYONO, SH., MH.

Sekretaris:

GITA TRIYANTO NURCAHYO, SE., SH.

Anggota:

1. SOEKARYANTO, SH.
2. YUNI EKA KURNIAWAN, SH.
3. ARIF HARIYANTO, SH.
4. RATRI KUSUMAWARDHANI, S.Psi
5. SINTA BINTI FEBRIANI, A.Md



47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
58	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
61	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
62	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
64	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
67	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
93	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
94	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
95	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
102	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
103	3	3	3	3	3	4	4	3	4	

104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
108	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
110	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
112	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
119	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
120	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
121	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
122	4	4	2	3	3	3	4	4	4	
123	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
129	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
130	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
136	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
137	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
138	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
146	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
147	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
148	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
151	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	3	3	3	2	3	

161	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
Jumlah	648	623	631	627	637	644	648	624	675	
NRR per RL	3,772	3,643	3,690	3,667	3,725	3,766	3,789	3,649	3,947	
NRR Tertimbang	0,419	0,405	0,410	0,407	0,414	0,418	0,421	0,405	0,439	3,739
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>93,47</b>

**Keterangan :**

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

**IKM UNIT PELAYANAN : 93,47**  
**Kategori: SANGAT BAIK**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00 : 3,26 - 4,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25 : 2,51 - 3,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50 : 1,76 - 2,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75 : 1,00 - 1,75

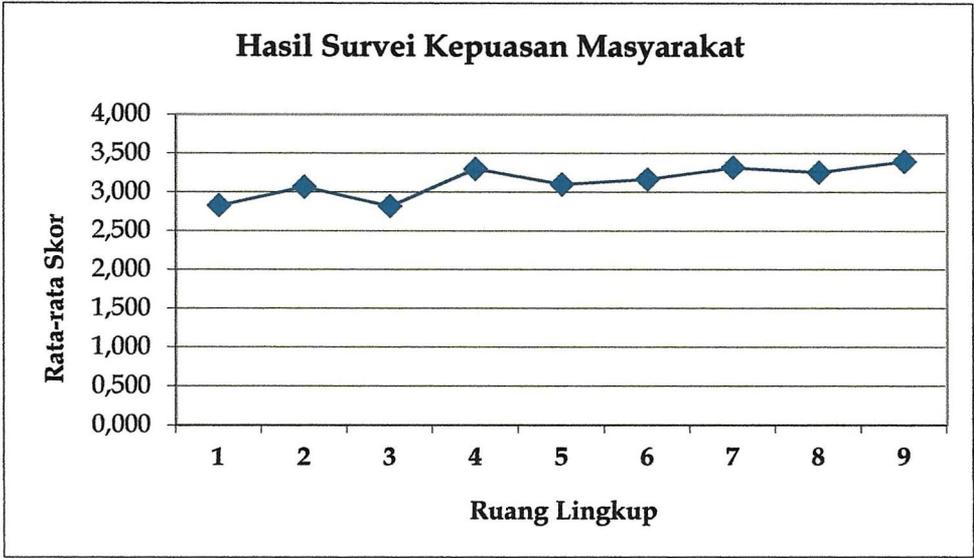
**Tabel**

**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Indeks Kepuasan Masyarakat:**  
**93,47** **Kategori: SANGAT BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,772	Sangat Baik	3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,643	Sangat Baik	9
3	Waktu Penyelesaian	3,690	Sangat Baik	6
4	Biaya / Tarif	3,667	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,725	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,766	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,789	Sangat Baik	2
8	Sarana Prasarana	3,649	Sangat Baik	8

9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,947	Sangat Baik	1
---	---	-------	-------------	---



**QUALITY MANAGER  
REPRESENTATIVE**

**RUDITA SETVA HERMAWAN, SH., MH.  
NIP. 19780617 200112 1 002**

**KETUA TIM SURVEI  
KEPUASAN PELANGGAN**

**H. RADEN WIYONO, SH., MH.  
NIP. 19630703 198803 1 003**

**KETUA TIM PENJAMINAN MUTU  
PENGADILAN NEGERI**

**ASEP KOSWARA, SH., MH.  
NIP. 19681208 199403 1 001**



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**PENGADILAN NEGERI KAB. KEDIRI**  
 Jl. Pamenang No. 60 Gampeng Rejo. KAB. KEDIRI  
 JAWA TIMUR  
<http://www.pn-kedirikab.go.id/>



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
 Periode 1 April 2022 sampai 30 Juni 2022

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**NILAI INDEKS**

**3,74 / 93,47%**

Jumlah	171 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 100	
	PEREMPUAN : 71	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0	
	SD : 1	Diploma 2 : 0
	SMP : 2	Diploma 3 : 1
	SMU : 112	S1 : 50
	Diploma 1 : 2	S2 : 2
		S3 : 1
Pekerjaan	PNS : 7	SWASTA : 40
	TNI : 0	WIRUSAHA : 12
	POLRI : 20	TENAGA KONTRAK : 3
	LAINNYA : 89	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,643
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,649
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	3,667

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**PENGADILAN NEGERI KAB. KEDIRI**  
 Jl. Pamenang No. 60 Gampeng Rejo, KAB. KEDIRI  
 JAWA TIMUR  
<http://www.pn-kedirikab.go.id/>



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
 Periode 1 April 2022 sampai 30 Juni 2022

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**NILAI INDEKS**

**3,74 / 93,47%**

Jumlah	171 RESPONDEN	
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 100 PEREMPUAN : 71	
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 1 Diploma 3 : 1 SMP : 2 S1 : 50 SMU : 112 S2 : 2 Diploma 1 : 2 S3 : 1	
Pekerjaan	PNS : 7 SWASTA : 40 TNI : 0 WIRUSAHA : 12 POLRI : 20 TENAGA KONTRAK : 3 LAINNYA : 89	

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,643
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	3,649
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	3,667

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur:

1. Kemudahan prosedur pelayanan pada pengadilan dengan nilai rata-rata 3,643 kategori sangat baik;
2. Sarana dan Prasarana yang menunjang dalam pelayanan dengan nilai rata-rata 3,649 kategori sangat baik.
3. Biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI 3,667 kategori sangat baik;

Tindak lanjut dari 3 unsur terendah dari hasil laporan monitoring Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Triwulan II Tahun 2022 sebagai berikut:

1. Prosedur

- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri melalui Hakim Pengawas PTSP mengingatkan agar pegawai PTSP sebagai citra dan gambaran Pengadilan;
- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri menyampaikan kepada Hakim Pengawas PTSP agar melakukan briefing 2 kali dalam sehari, untuk mengetahui permasalahan yang ada di PTSP, sekali pada pagi hari dan sekali pada sore hari;
- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri mengatakan Petugas PTSP diberikan pemahaman mengenai persyaratan yang diperlukan terkait layanan di PTSP;
- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri mengatakan bahwasanya PTSP tidak boleh kosong agar mempermudah melakukan pelayanan kepada para pencari keadilan;

2. Sarana dan Prasarana Pendukung

- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri menyampaikan terus berupaya untuk meningkatkan sarana dan prasarana, seperti yang dapat dilihat sudah ada dibangun toilet khusus difable yang sebelumnya belum ada;
- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri melalui pihak terkait sudah membuat Lemari Es di PTSP yang disediakan kepada para pencari keadilan yang sedang menunggu pelayanan;
- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab Kediri menyampaikan akan terus berupaya meningkatkan kualitas sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Kab.Kediri;

1. Biaya/tarif yang dikenakan pada Pelayanan di Pengadilan

- Supervisor PTSP dan Pengawas PTSP melakukan pembinaan terhadap petugas/pelaksana PTSP dengan cara memberi pengetahuan secara rutin mengenai produk layanan masing-masing meja PTSP, mengevaluasi sejauh mana pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman petugas PTSP serta memberikan reward kepada petugas PTSP yang kinerjanya paling baik;
- Pimpinan Pengadilan Negeri Kab. Kediri menekankan kepada pegawai PTSP untuk memberikan informasi mengenai biaya/tarif sesuai dengan tarif resmi;

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

30 Juni 2022  
Ketua Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri  
  
ASEP KOSWARA, S.H., M.H.  
NIP. 19681208 199403 1 001

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

19 September  
2022  
Ketua  
Pengadilan  
Negeri

**ANALISIS DATA SKM TRIWULAN II APRIL - JUNI TAHUN 2022 DENGAN  
NILAI INDEKS 3,74 / 93,47 %**

**Frequency Table**

**VAR00001**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	39	22.8	22.8	22.8
	4.00	132	77.2	77.2	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**VAR00002**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.2	1.2	1.2
	3.00	57	33.3	33.3	34.5
	4.00	112	65.5	65.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**VAR00003**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	2.3	2.3	2.3
	3.00	45	26.3	26.3	28.7
	4.00	122	71.3	71.3	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**VAR00004**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	57	33.3	33.3	33.3
	4.00	114	66.7	66.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**VAR00005**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	47	27.5	27.5	27.5
	4.00	124	72.5	72.5	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**VAR00006**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	40	23.4	23.4	23.4
	4.00	131	76.6	76.6	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**VAR00007**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	36	21.1	21.1	21.1
	4.00	135	78.9	78.9	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

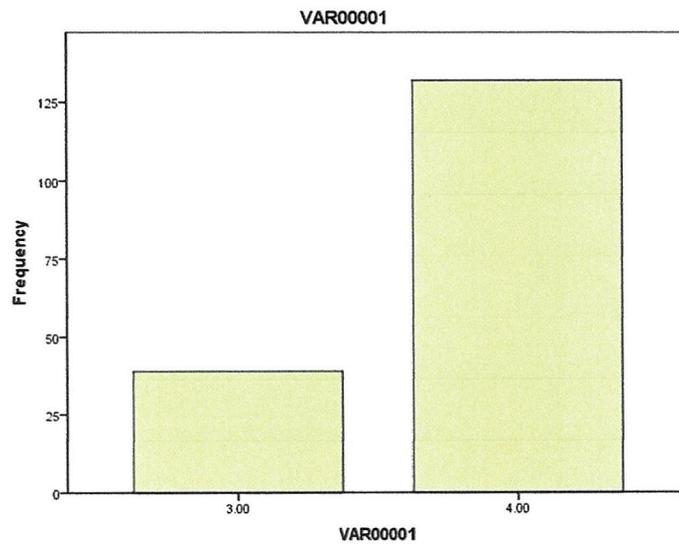
**VAR00008**

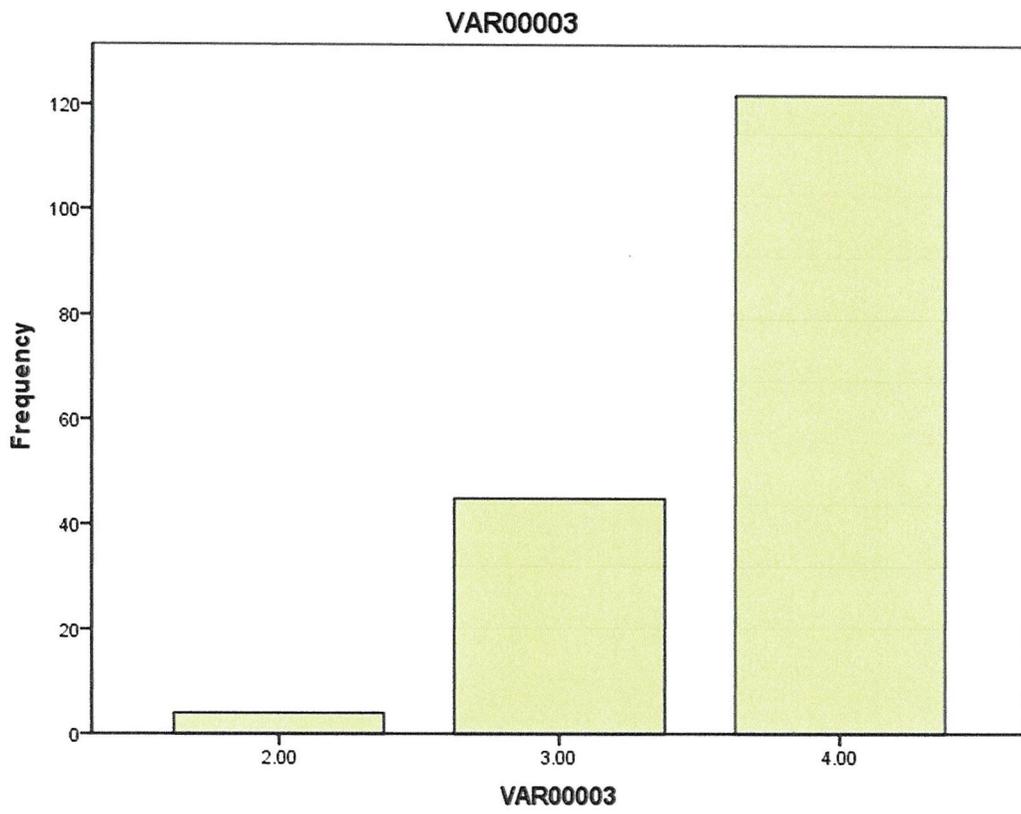
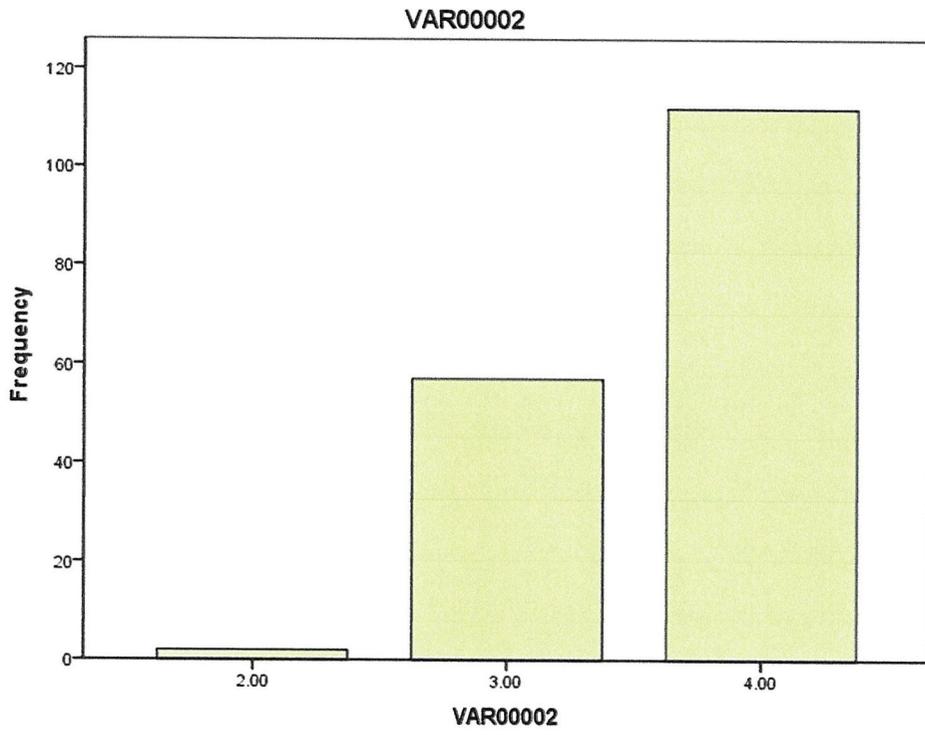
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.2	1.2	1.2
	3.00	56	32.7	32.7	33.9
	4.00	113	66.1	66.1	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

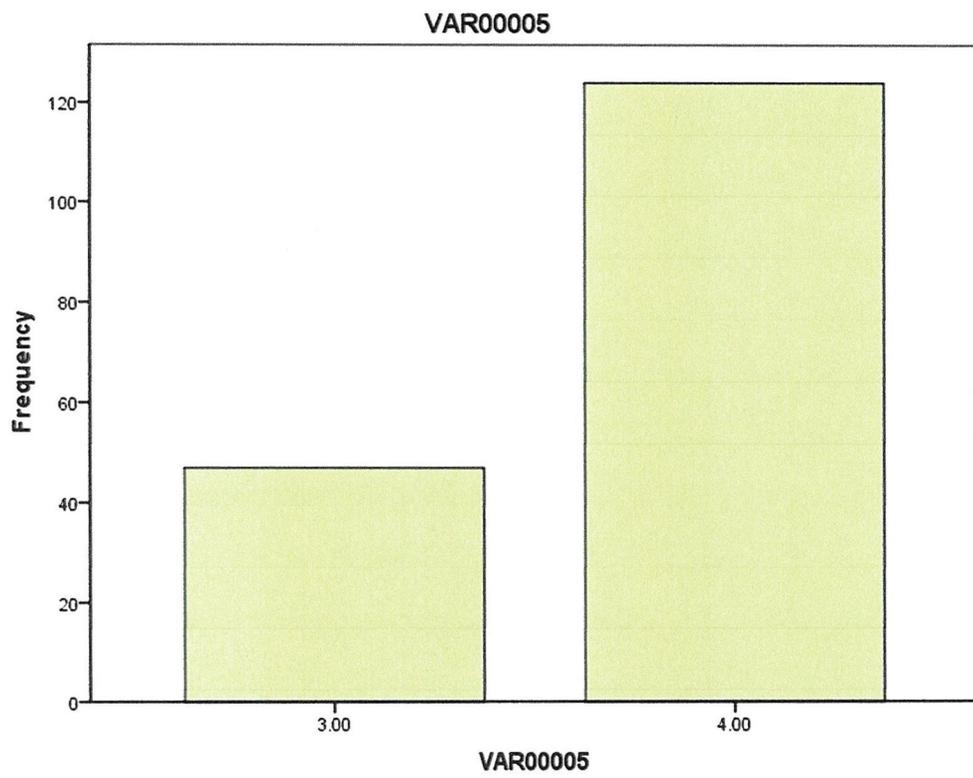
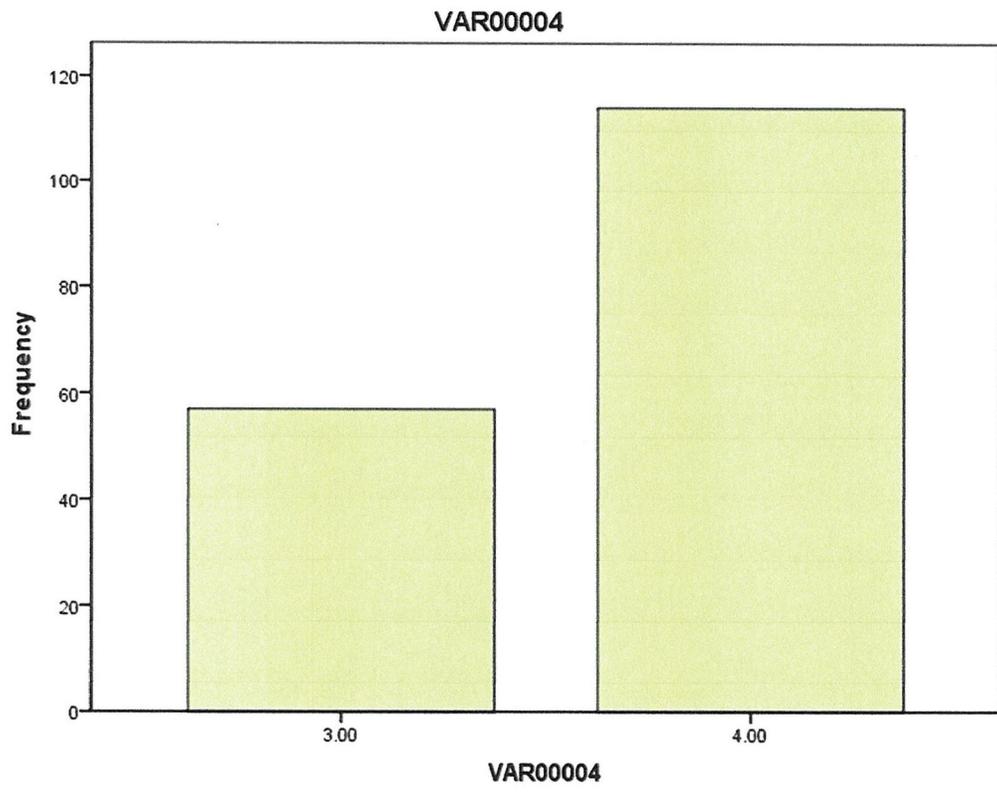
**VAR00009**

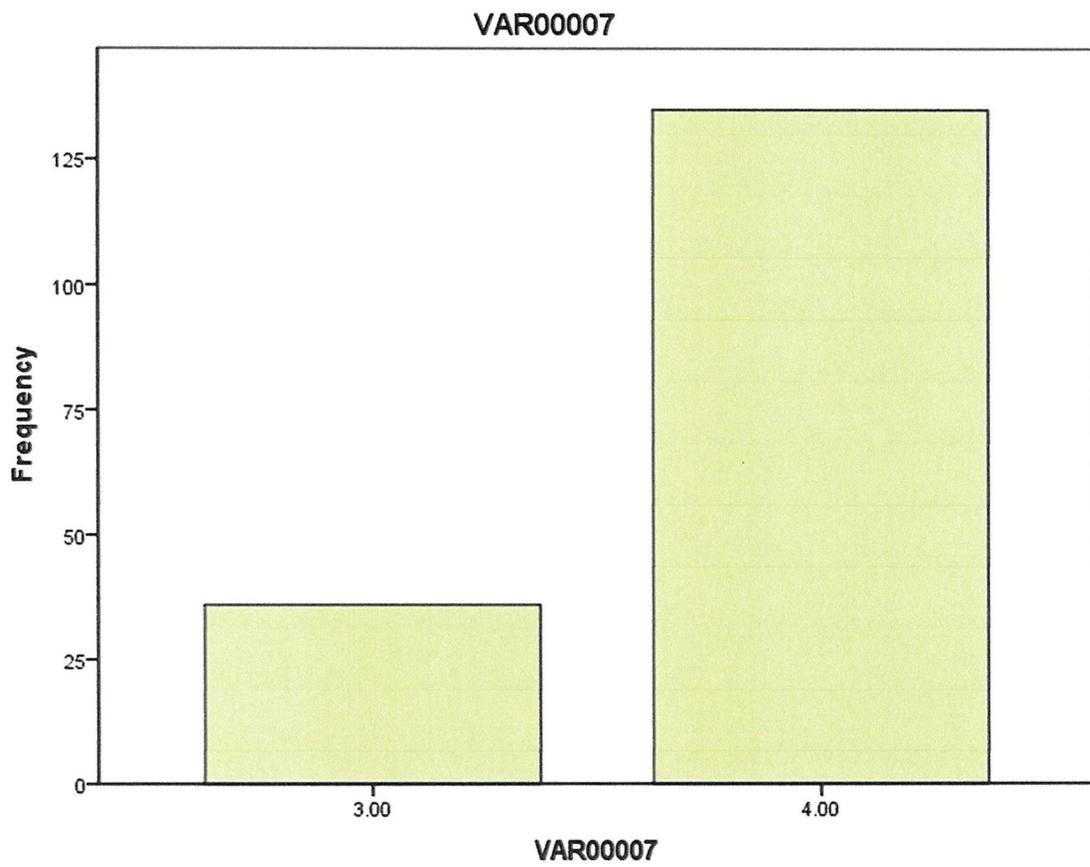
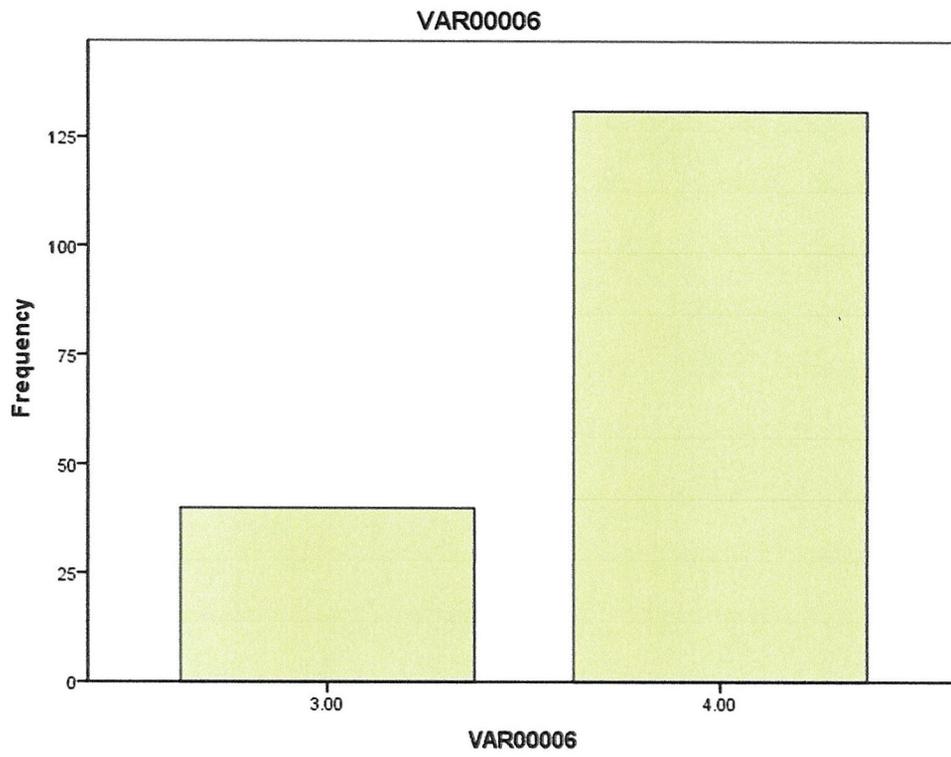
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	5.3	5.3	5.3
	4.00	162	94.7	94.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

**Bar Chart**

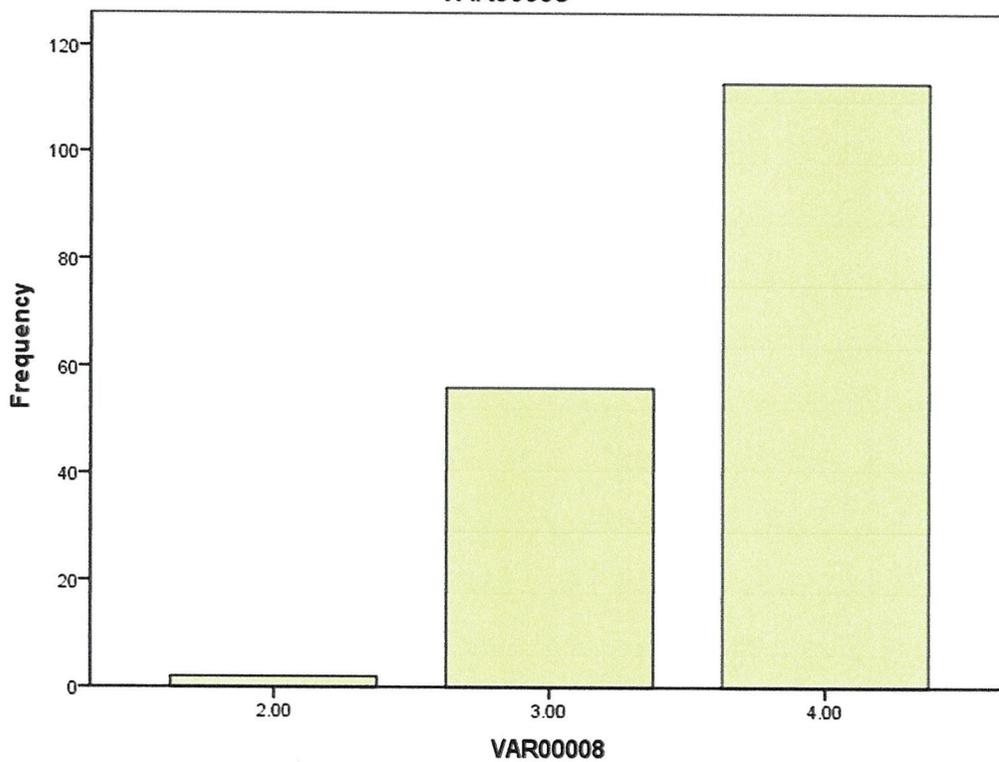








VAR00008



VAR00009

