

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**



**SEMESTER III
BULAN JULI – SEPTEMBER
TAHUN 2021**

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, 27 September 2021

Sekretaris Tim Survei,

Ketua Tim Survei,

YUNI EKA KURNIAWAN, SH
NIP. 19860614 201212 1 005

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

Manager Representative

EVAN SETIAWAN DESE, SH.
NIP. 19780504 200704 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, 27 September 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN.....	II
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI.....	IV
DARTAR TABEL.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	VII
BAB I . PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	9
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
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	25
A. Kesimpulan	25
B. Rekomendasi	26
RUJUKAN.....	27
LAMPIRAN-LAMPIRAN	28

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 menjalankan 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 pengadilan 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 Semester III Tahun 2021.

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 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	38	32,20
2	29 - 39 Th	44	37,29
3	40 – 49 Th	23	19,49
4	50 – 59 Th	12	10,17
5	60 – 69 Th	1	0,85
6	70>	0	0,0
Jumlah		118	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 - 39 tahun (37,29 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	57	48,30
2	Perempuan	61	51,69
Jumlah		118	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan sebanyak 61 orang (51,69 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0,0
2	SD	0	0,0
3	SMP / SLTP	0	0,0
4	SLTA	84	71,18
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	0	0,0
6	Sarjana (S1)	32	27,11
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	2	1,69
Jumlah		118	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 84 orang (71,18%)

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	6	5,08
2	TNI/POLRI	3	2,54
3	Pegawai Swasta	23	19,49
4	Wiraswasta	2	1,69
5	Petani / Nelayan	0	0,0
6	Pedagang	0	0,0
7	Pelajar / Mahasiswa	0	0,0
8	Lainnya	84	71,18
Jumlah		118	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 84 orang (71,18 %).

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 **91,03 %** 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	3,627	Sangat Baik	3
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,576	Sangat Baik	9
3.	Waktu Penyelesaian	3,593	Sangat Baik	6
4.	Biaya / Tarif	3,627	Sangat Baik	3
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,593	Sangat Baik	6
6.	Kompetensi Pelaksana	3,644	Sangat Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,602	Sangat Baik	5
8.	Sarana Prasarana	3,593	Sangat Baik	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,915	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

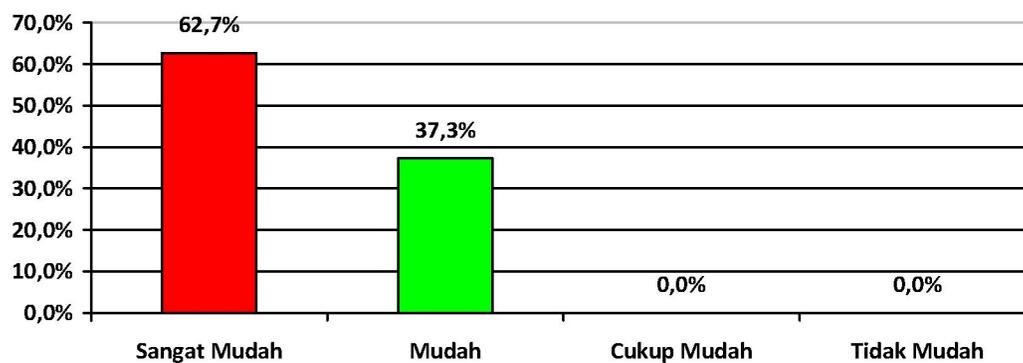
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.627 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	74	62,7
2.	Mudah	3	44	37,3
3.	Cukup Mudah	2	0	0,0
4.	Tidak Mudah	1	0	0,0
Jumlah			118	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

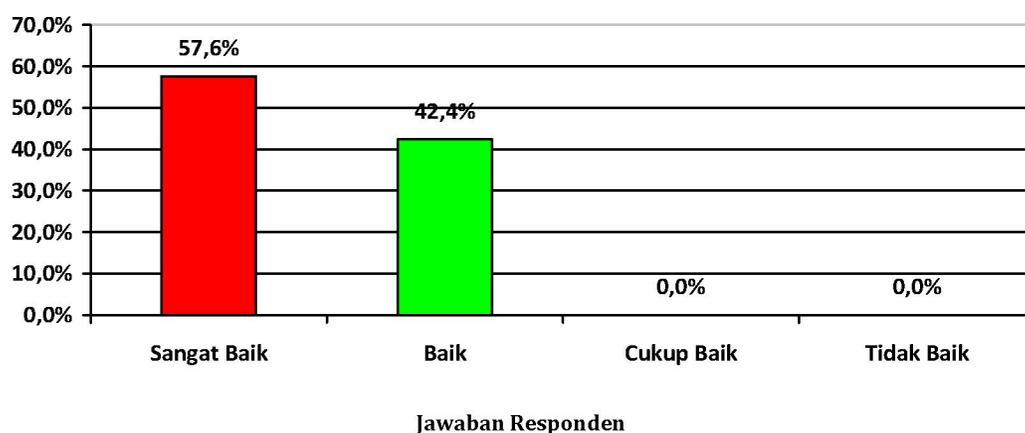
Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,576 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	68	57,6
2.	Baik	3	50	42,4
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			118	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

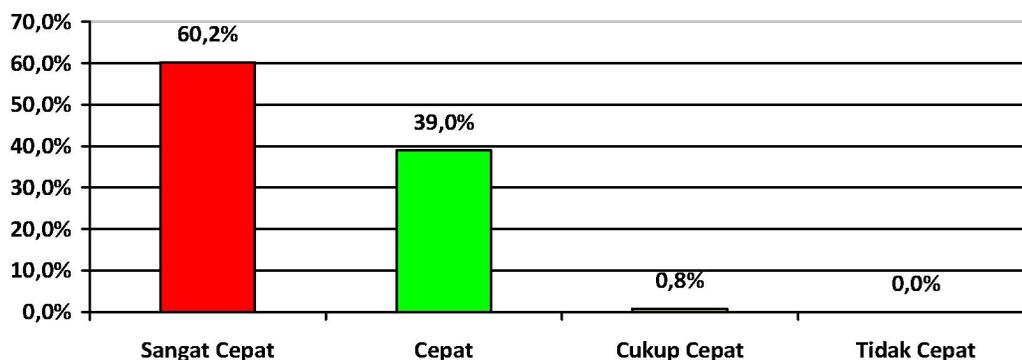
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,593 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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
Keputusan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri
Kabupaten Kediri Kelas IB
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	71	60,2
2.	Cepat	3	46	39,0
3.	Cukup Cepat	2	1	0,8
4.	Tidak Cepat	1	0	0,0
		Jumlah	118	100,0

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



Jawaban Responden
Gambar 3.

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

D. Biaya dan Tarif

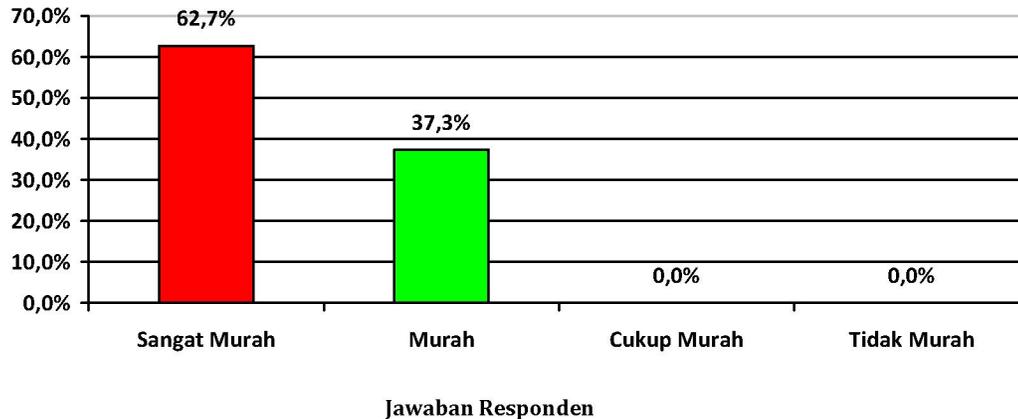
Biaya dan Tarif adalah Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,627 berada pada interval 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	74	62,7
2.	Murah	3	44	37,3
3.	Cukup Murah	2	0	0,0
4.	Tidak Murah	1	0	0,0
Jumlah			118	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

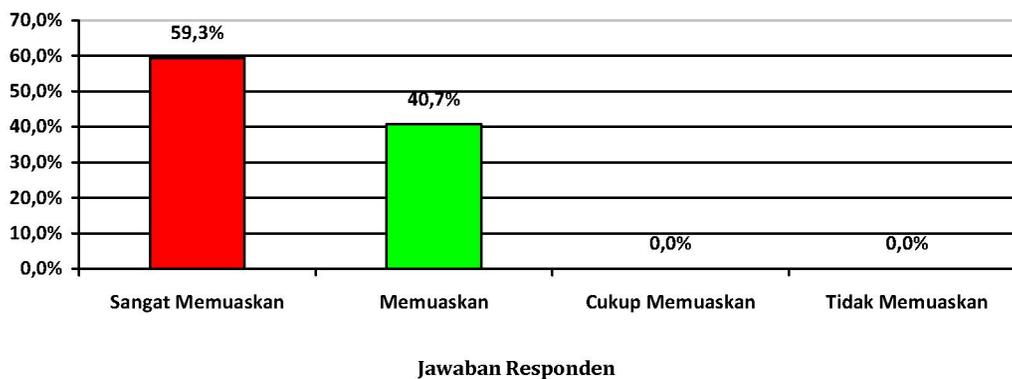
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,593 berada pada interval skor 3,26 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	70	59,3
2.	Memuaskan	3	48	40,7
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0,0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,0
Jumlah			118	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

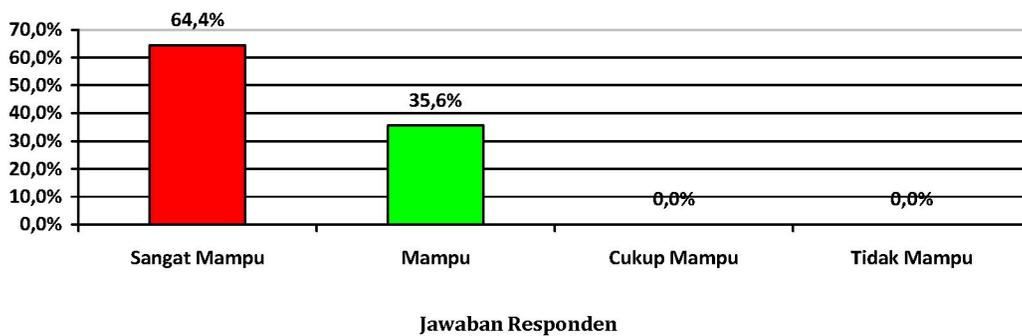
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,644 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	76	64,4
2.	Mampu	3	42	35,6
3.	Cukup Mampu	2	0	0,0
4.	Tidak Mampu	1	0	0,0
Jumlah			118	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 3,602 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.

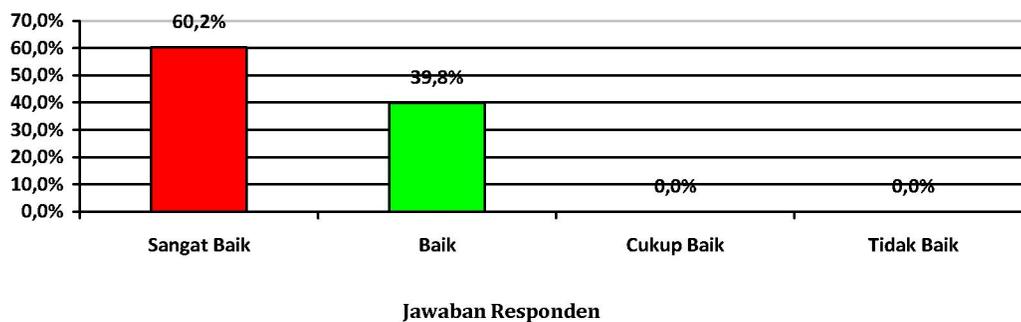
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	71	60,2
2.	Baik	3	47	39,8
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			118	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.

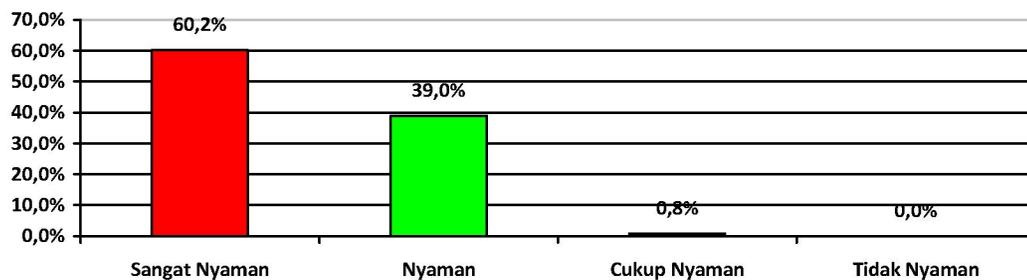
Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik dengan keadaan nyaman dan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual akibat beberapa faktor kondisi lingkungan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,593 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	71	60,2
2.	Nyaman	3	46	39,0
3.	Cukup Nyaman	2	1	0,8
4.	Tidak Nyaman	1	0	0,0
Jumlah			118	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

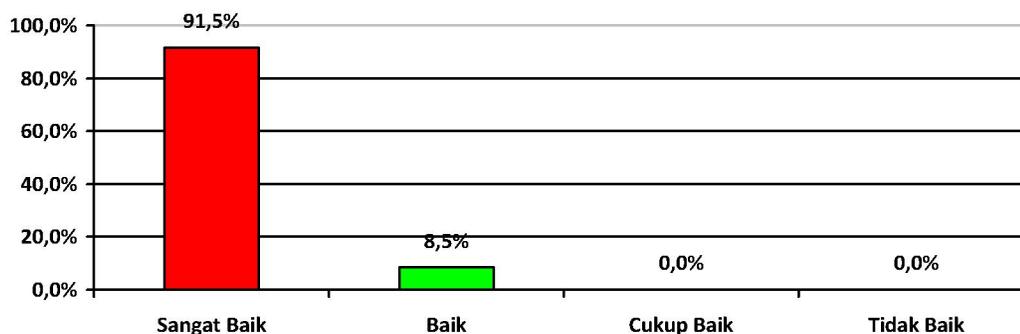
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,915 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	108	91,5
2.	Baik	3	10	8,5
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			118	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 disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB, yang diusulkan responden, adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan memuaskan.
2. Pelayanan memuaskan.
3. Pendaftaran sangat cepat dan mudah.
4. Sangat mudah dan cepat .
5. Keren pelayanannya.
6. Ditingkatkan lagi .
7. mantab.
8. Ditingkatkan lagi.
9. Petugas ramah dan sopan.
10. Petugas sangat ramah ddan sopan.
11. Mengajukan permohonan sangat mudah ;
12. Pelayanan satu pintu sangat membantu .
13. Petugas baik dan sangat ramah .
14. Pelayanan cepat
15. Baik ;
16. Baik .
17. Baik.
18. Baik
19. Baik ;
20. Baik .

21. Baik.
22. Baik.
23. Baik;
24. Baik ;
25. Pelayanan sudah baik.
26. Pelayanan ramah dan cepat.
27. Ditingkatkan lagi .
28. Dipertahankan lagi pelayanannya.
29. Ditingkatkan terus ... maju.
30. Ditingkatkan lagi pelayanannya
31. Ditingkatkan lagi.
32. Harap dimaksimalkan lagi.
33. Ditingkatkan lagi brow.
34. Ditingkatkan lagi ;
35. Kecepatan pelayanan agar ditingkatkan lagi.
36. Ditingkatkan lagi.
37. Mantap, dan dipertahankan.
38. SOPAN DAN RAMAH.
39. TERBAIK.
40. Baik .
41. Baik.
42. Baik .
43. Baik .
44. Baik.
45. Kantor bersih dan nyaman, pelayanan cepat dan ramah..
46. Pelayanan cepat.
47. Baik dan ramah.
48. Baik dan ramah.
49. Baik dan ramah
50. Baik dan ramah.

51. Ramah pelayanannya.
52. Sangat mudah untuk mencari permohonan;
53. Sudah baik tetapi perlu ditingkatkan lagi;
54. Petugas baik dan ramah .
55. Pelayanan cepat dan ramah .
56. Pelayanan baik .
57. Ditingkatkan lagi;
58. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan pelayanan.
59. Pelayanan ramah dan sopan .
60. Sudah baik tapi perlu ditingkatkan lagi .
61. Pelayanannya cepat;.
62. Pelayanan satu pintu sangat memudahkan dan proses cepat.
63. Pelayanan sangat ramah dan cepat.
64. Ditingkatkan dan dipertahankan ;.
65. terbaik.
66. Pelayanan sangat memuaskan.
67. Pelayanan cepat dan memuaskan.
68. Pelayanan satu pintu sangat memudahkan para pencari keadilan.
69. Sangat baik dan ramah.
70. baik.
71. baik.
72. baik;.
73. Ditingkatkan lagi;.
74. Ditingkatkan lagi.
75. Pelayanan sangat ramah dan cepat.
76. Sudah baik.
77. Sudah sangat baik.
78. Sangat baik dan cepat pelayanannya.
79. Ditingkatkan lagi.
80. Baik dan ramah

81. Terbaik pelayanannya.
82. Sopan dan santun petugasnya.
83. Sopan dan ramah
84. Terbaik..
85. Baik tetapi perlu ditingkatkan lagi.
86. Pelayanan sangat cepat dan memuaskan.
87. Sudah sangat baik.
88. Pelayanan sangat bagus dan cepat .
89. Pelayanan sangat baik .
90. Pelayanan sangat baik.
91. Pelayanan sangat bagus.
92. Pelayanan sangat baik.
93. Sopan dan ramah....
94. terbaik.
95. Terbaik.
96. Mantap.
97. Sopan dan ramah.
98. Baik dan perlu ditingkatkan lagi.
99. Pelayanan cepat dan baik;
100. Perlu ditingkatkan lagi.
101. Pelayanan yang ramah dan cepat.
102. Sangat baik.
103. Sudah sangat baik tetapi perlu ditingkatkan lagi.
104. Ditingkatkan lagi.
105. Pelayanan sangat bagus.
106. Memuaskan .
107. Ptsp hokum pelayanannya ramah dan mbaknya cantik.
108. Pelayanannya cukup ramah.
109. Memuaskan .
110. Terbaik...
111. Baik.
112. Sangat baik
113. Yang melayani bagian PTSP perdata ramah dan sopan
114. Mbaknya yang melayani ramah dan cantik.

115.terbaik .

116.pelayanan cukup memuaskan .

117.--;

118.--.

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 **91,03** 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 Sarana Prasarana kemudian disusul ruang lingkup Perilaku Pelaksana, selanjutnya ruang lingkup Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Produk spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya / Tarif dan Waktu Penyelesaian.

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, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Sarana Prasarana**. Berdasarkan hasil survei ini, meskipun ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik, namun ketiga ruang lingkup tersebut berada pada urutan terbawah 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, SEPTEMBER 2021
Ketua Tim Survei

GITA TRIYANTO NURCAHYO, SE., SH
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 :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- 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.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	a. Tidak Mudah b. Cukup Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	a. Tidak Cepat b. Cukup Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya dan Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	a. Tidak Murah b. Cukup Murah c. Murah d. Sangat Murah
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB ?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan c. Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	a. Tidak Mampu b. Cukup Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas / pegawai di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB dalam memberikan Pelayanan	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan Pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik
9.	Sarana Prasarana	Bagaimana kenyamanan Bpk/Ibu/Sdr dalam memperoleh pelayanan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB baik dari sarana maupun prasarana	a. Tidak Nyaman b. Cukup Nyaman c. Nyaman d. Sangat Nyaman

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
Email : mail@pn-kedirikab.go.id

SASARAN MUTU
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI
Periode SEPTEMBER 2021

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 DESEMBER 2021
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri
Rasionalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan meningkat (91,03 %, 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	1 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	1 Minggu
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja pada tanggal 11 sampai 19 Desember 2021
Denominator	Seluruh angket survey yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja pada tanggal 11 sampai 19 Desember 2021

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

TIM SURVEI

Ketua:

GITA TRIYANTO NURCAHYO, SE., SH.

Sekretaris:

YUNI EKA KURNIAWAN, SH

Anggota:

1. SOEKARYANTO, SH.
2. ANGGARA MAIHENDRA N.P., SH.
3. ARIF HARIYANTO, SH.
4. RATRI KUSUMAWARDHANI, S.Psi
5. SINTA BINTI FEBRIANI, A.Md

149										
150										
Jumlah	431	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	
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

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 : 91.03
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

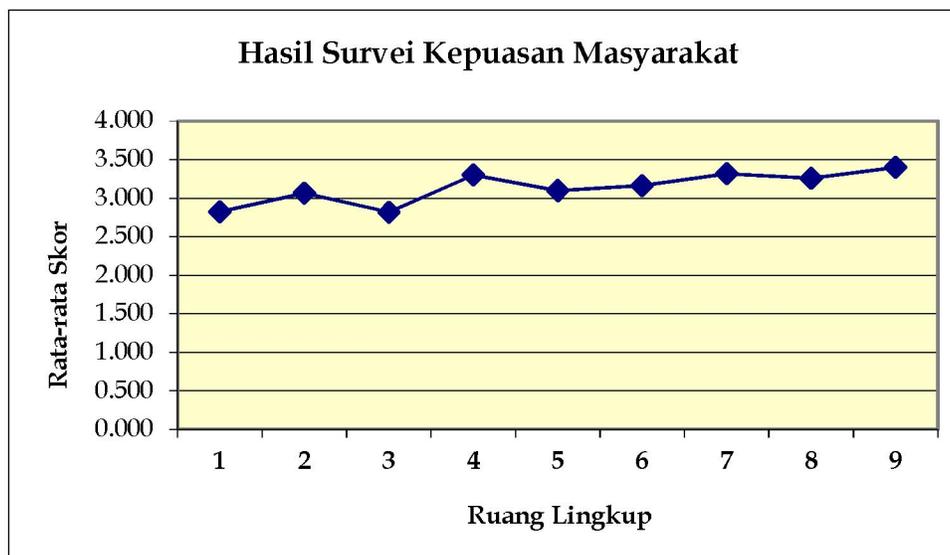
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:

91.03

Kategori: SANGAT BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.627	Sangat Baik	3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.576	Sangat Baik	9
3	Waktu Penyelesaian	3.593	Sangat Baik	6
4	Biaya / Tarif	3.627	Sangat Baik	3
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.593	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3.644	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3.602	Sangat Baik	5
8	Sarana Prasarana	3.593	Sangat Baik	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.915	Sangat Baik	1



MANAGER REPRESENTATIVE

KETUA TIM SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

**Evan Setiawan Dese, SH.
NIP. 19780504 200704 1 001**

**Gita Triyanto Nurcahyo, SE., SH.
NIP. 19790920 200604 1 003**

**KETUA TIM PENJAMINAN MUTU
PENGADILAN NEGERI**

**Agus Tjahjo Mahendra, SH.
NIP. 19690805 199603 1003**

ANALISIS DATA SKM SEMESTER III JULI – SEPTEMBER TAHUN 2021
DENGAN NILAI INDEKS 3,64 / 91,03 %

Frequency Table

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	44	37,3	37,3	37,3
	4,00	74	62,7	62,7	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	50	42,4	42,4	42,4
	4,00	68	57,6	57,6	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,8	,8	,8
	3,00	46	39,0	39,0	39,8
	4,00	71	60,2	60,2	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	44	37,3	37,3	37,3
	4,00	74	62,7	62,7	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

VAR00005

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	48	40,7	40,7	40,7
	4,00	70	59,3	59,3	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

VAR00006

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	42	35,6	35,6	35,6
	4,00	76	64,4	64,4	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

VAR00007

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	47	39,8	39,8	39,8
	4,00	71	60,2	60,2	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

VAR00008

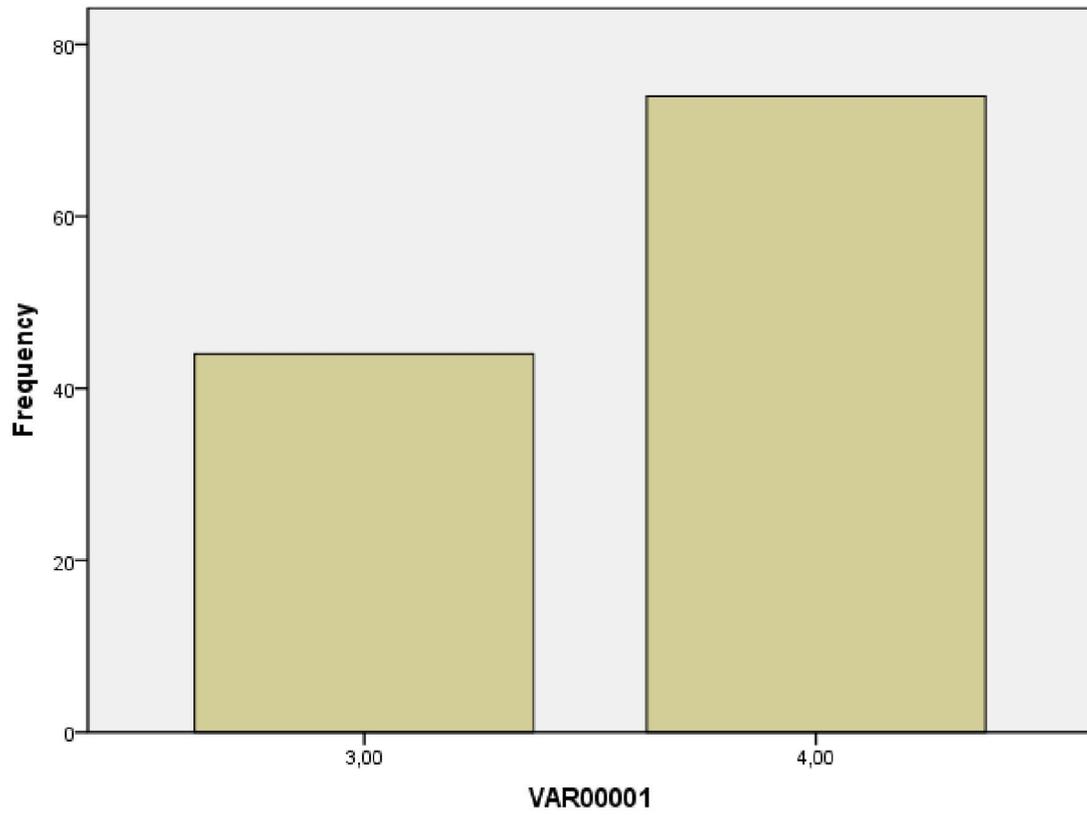
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,8	,8	,8
	3,00	46	39,0	39,0	39,8
	4,00	71	60,2	60,2	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

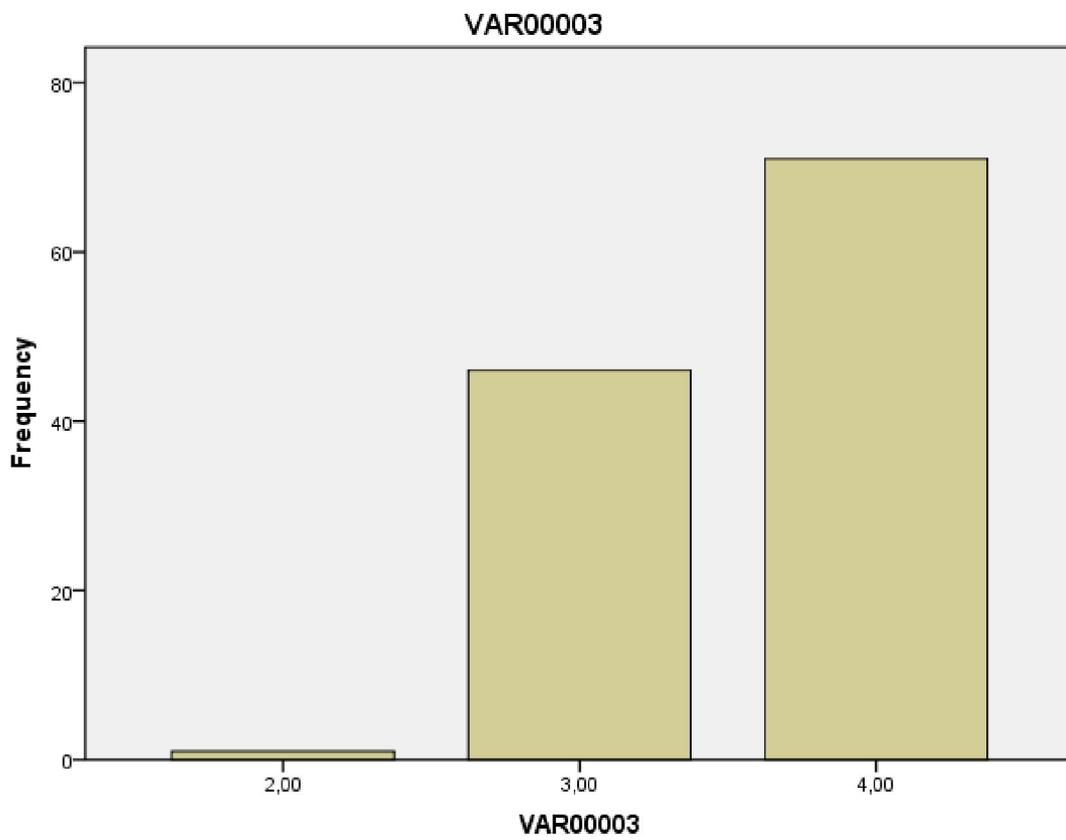
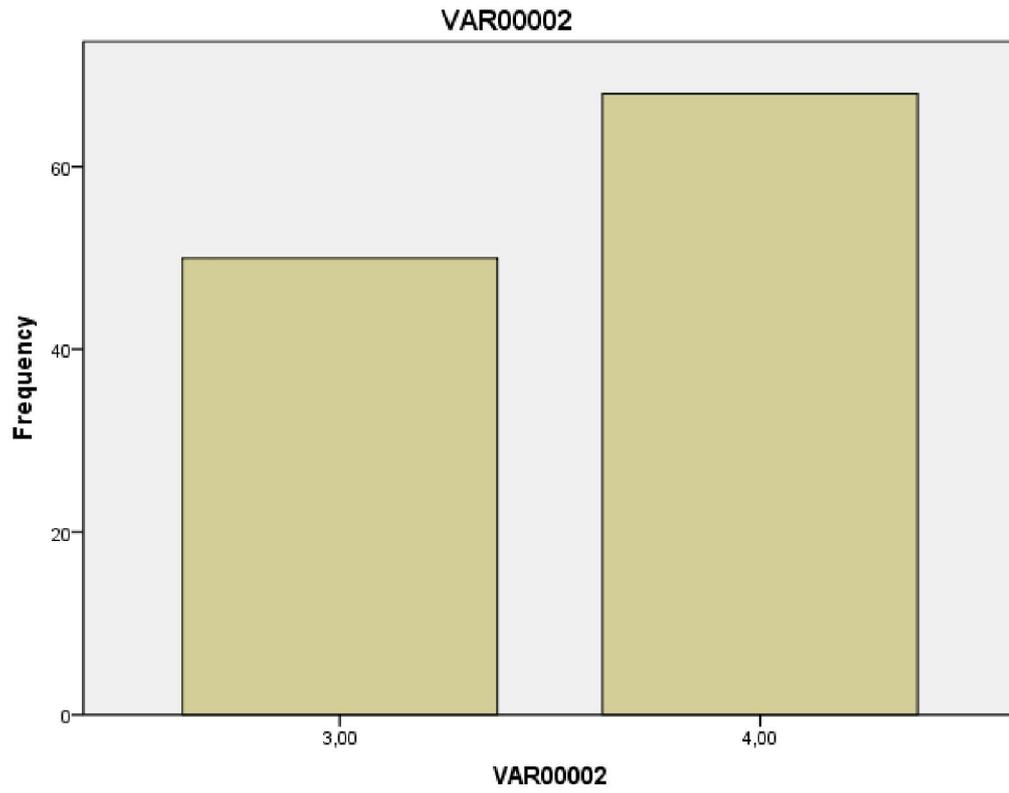
VAR00009

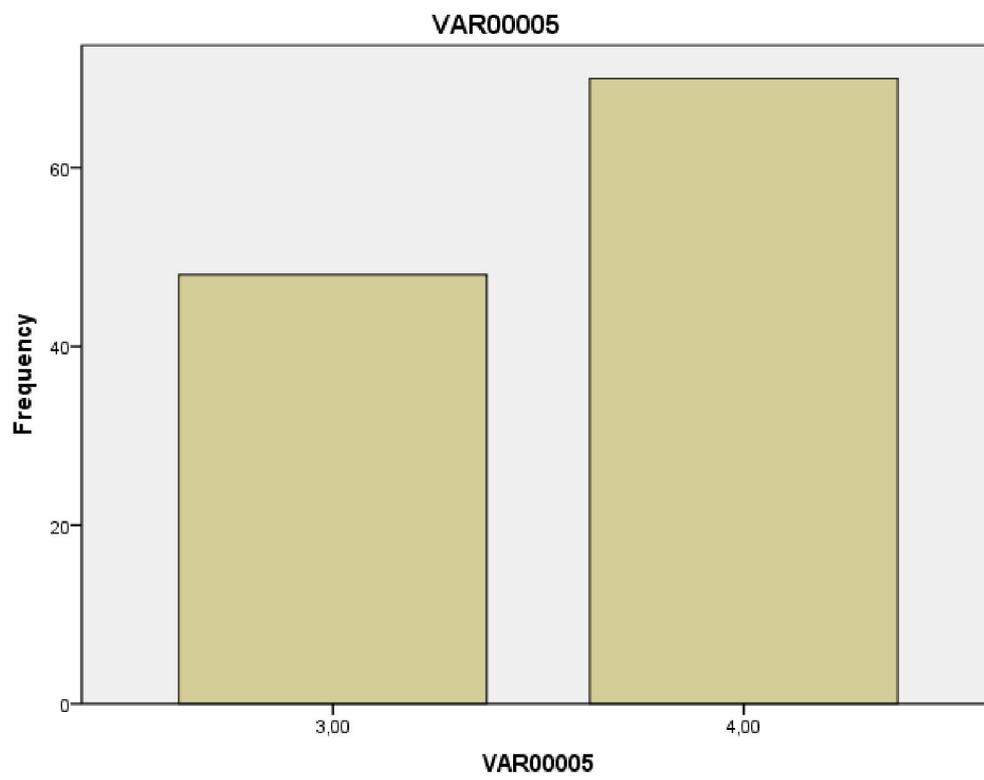
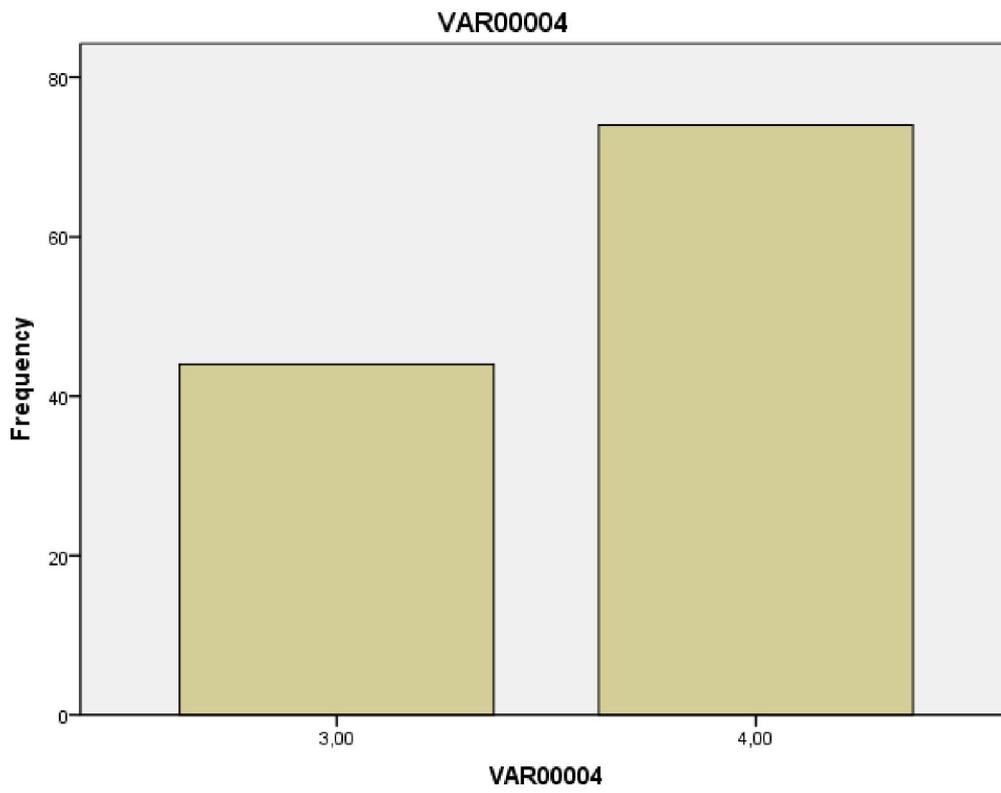
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	8,5	8,5	8,5
	4,00	108	91,5	91,5	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

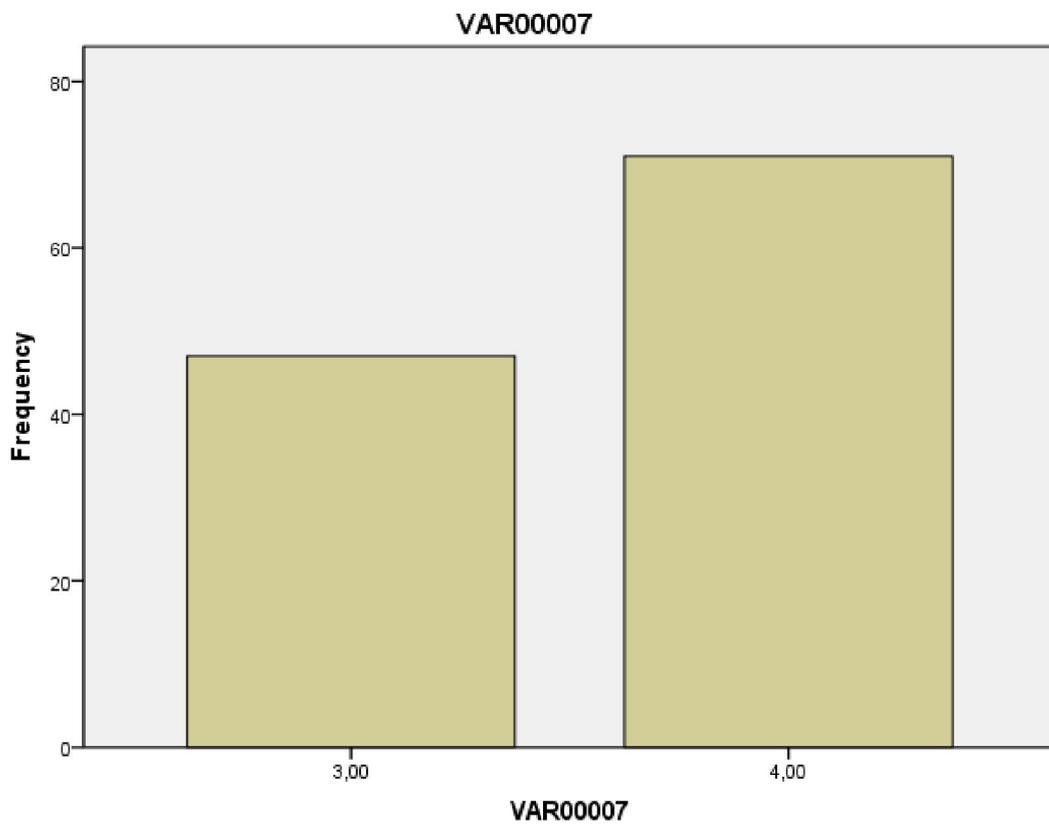
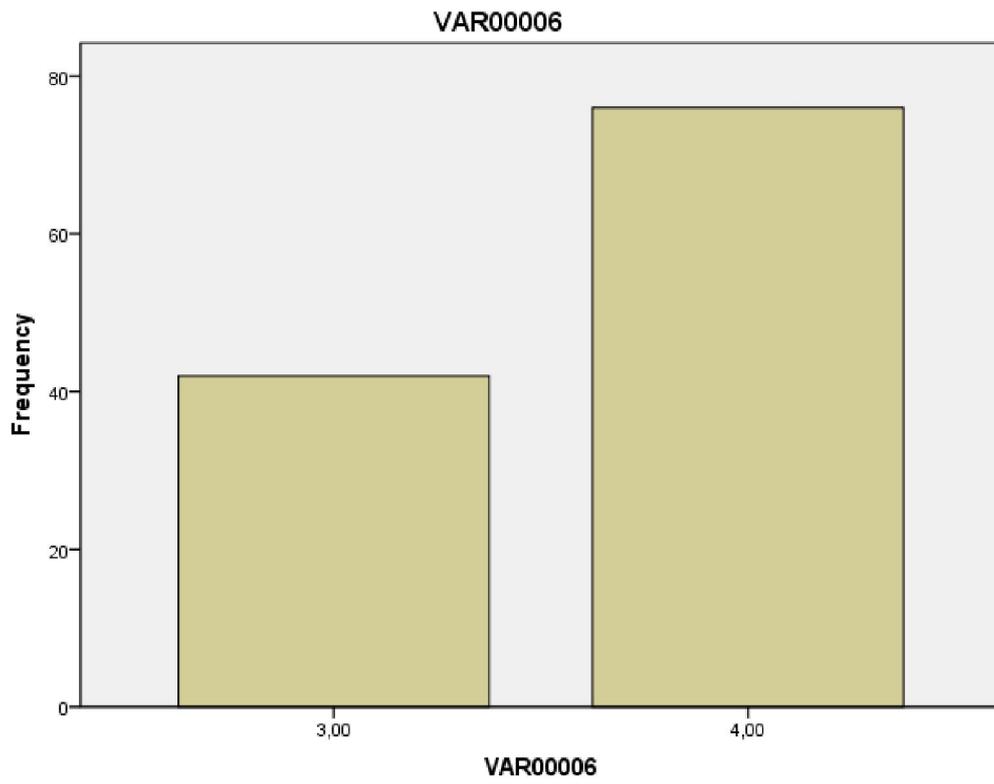
Bar Chart

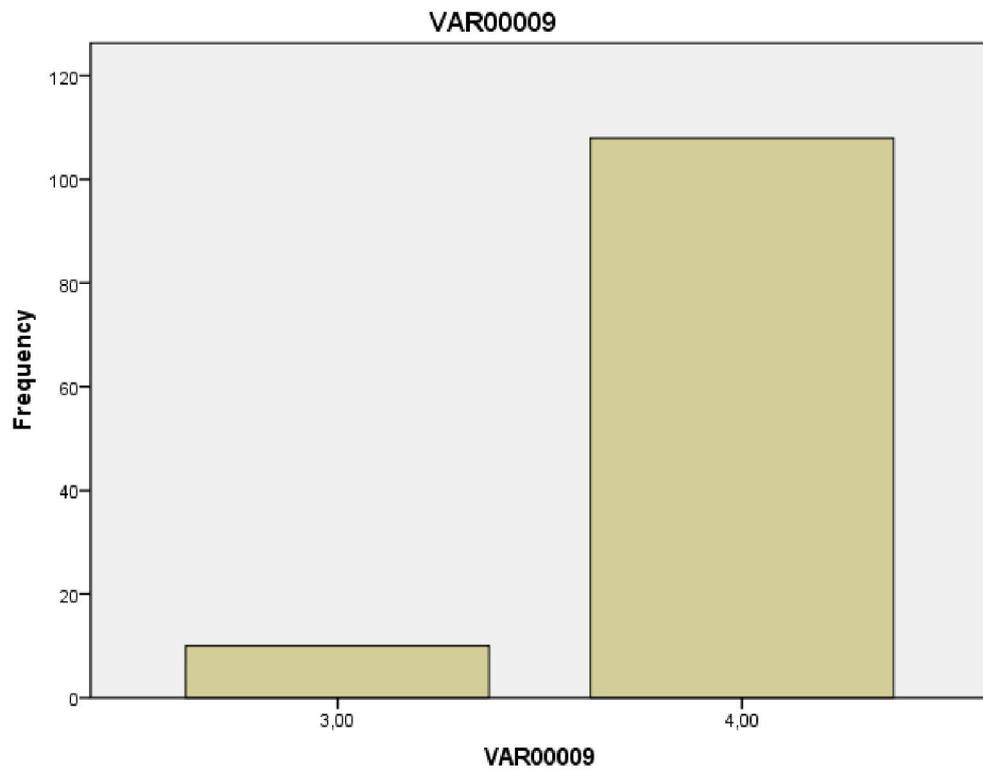
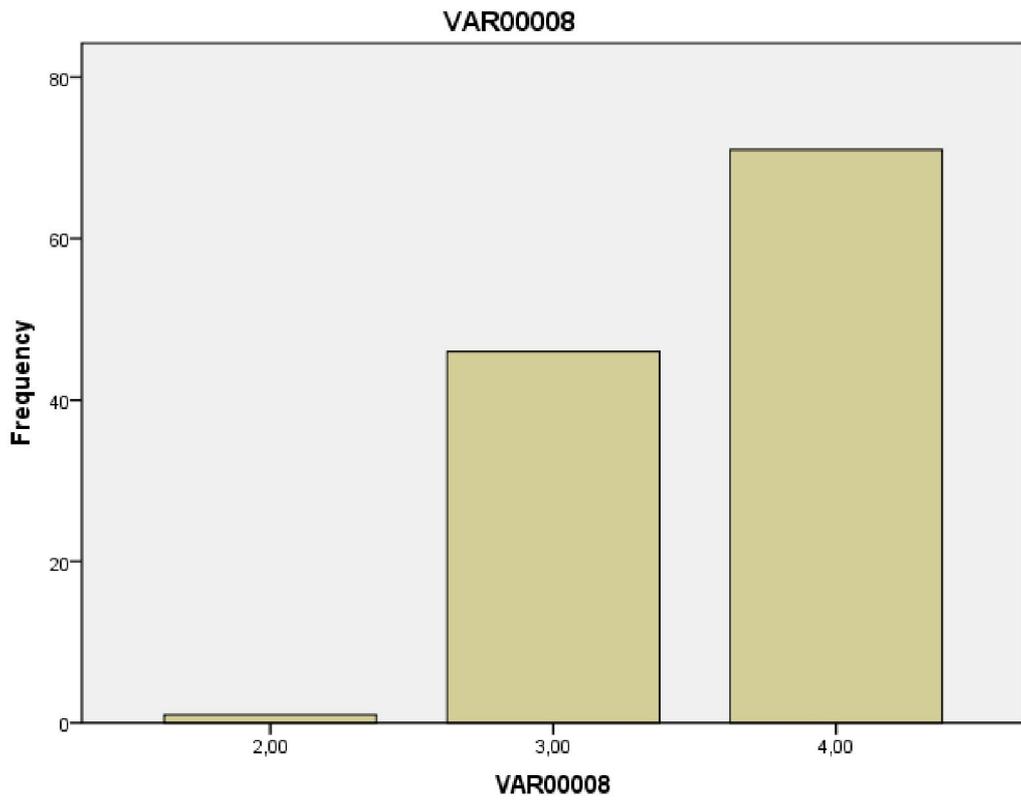
VAR00001











NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

 [Preview Publikasi](#)

Indeks Total | [Data Umum Responden](#) | [Data Domisili Responden](#) | [Data Umur Responden](#) | [Data Layanan](#) | [Nilai Per Unsur](#)

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 PENGADILAN NEGERI KAB. KEDIRI
 NILAI INDEKS
3,64 / 91,03 %
 Periode 1 Juli 2021 sampai 30 September 2021

JUMLAH	118 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 57 ORANG	
	PEREMPUAN : 61 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 0 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 32 ORG
	SMU : 84 ORG	S2 : 1 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 1 ORG
	PEKERJAAN	PNS : 6 ORG
	TNI : 3 ORG	WIRUSAHA : 2 ORG
	POLRI : 0 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 84 ORG	

**NILAI INDEKS TOTAL DAN DETIL RESPONDEN IKM
 PERIODE JULI SAMPAI SEPTEMBER 2021**

**DATA DOMISILI RESPONDEN IKM
PERIODE JULI SAMPAI SEPTEMBER 2021**

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

 [Preview Publikasi](#)

Indeks Total Data Umum Responden **Data Domisili Responden** Data Umur Responden Data Layanan Nilai Per Unsur

	Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1	JAWA TIMUR	118

**DATA UMUR RESPONDEN IKM
PERIODE JULI SAMPAI SEPTEMBER 2021**

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

 [Preview Publikasi](#)

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden **Data Umur Responden** Data Layanan Nilai Per Unsur

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	38	32,20
29 - 39 Th	44	37,29
40 - 49 Th	23	19,49
50 - 59 Th	12	10,17
60 - 69 Th	1	0,85
Total	118	

**DATA LAYANAN RESPONDEN IKM
PERIODE JULI SAMPAI SEPTEMBER 2021**

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

 [Preview Publikasi](#)

Indeks Total Data Umum Responden Data Domisili Responden Data Umur Responden **Data Layanan** Nilai Per Unsur

Layanan	Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana	2
2 Layanan Perdata	104
3 Layanan Hukum / Informasi	12

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

**NILAI PER UNSUR RESPONDEN IKM
PERIODE JULI SAMPAI SEPTEMBER 2021**

DATA siSUPER RESPONDEN SPAK, SKM DAN HARIAN
PERIODE JULI SAMPAI SEPTEMBER 2021

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	M. Ridwan Abdullah R-400580-IKM-1DBC8EDC33	JAWA TIMUR	24 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	4	4	3	4	4	4	4	4	28 September 2021
2	Ahmad Farid Aza R-400580-IKM-A152A5E2E7	JAWA TIMUR	34 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	3	3	4	4	4	3	4	4	28 September 2021
3	Hanuun Nabilah Edla R-400580-IKM-42BAC2FFE9	JAWA TIMUR	18 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	3	4	3	4	4	23 September 2021
4	Rezeki Trihandoyo R-400580-IKM-BFC9B6F61D	JAWA TIMUR	25 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 September 2021
5	Aminah R-400580-IKM-A09B53CADB	JAWA TIMUR	53 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	3	3	3	3	4	4	4	4	23 September 2021
6	Johan Wahyudi Nuzula R-400580-IKM-E3FD7EC070	JAWA TIMUR	31 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	3	3	3	3	3	3	22 September 2021
7	Devi Agung Setiawan R-400580-IKM-3236E1E047	JAWA TIMUR	31 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	3	3	3	3	3	4	22 September 2021
8	Nuranisa R-400580-IKM-49020E2B05	JAWA TIMUR	49 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2021
9	Agus Basuki R-400580-IKM-05891287FD	JAWA TIMUR	49 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	4	4	4	4	4	3	4	4	22 September 2021
10	Desi Dwi Ratnasari R-400580-IKM-174CD2D092	JAWA TIMUR	28 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2021
11	M. Abas R-400580-IKM-B47EFBD593	JAWA TIMUR	69 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	3	4	3	3	4	4	3	4	20 September 2021
12	Susilaningsih R-400580-IKM-E73443E998	JAWA TIMUR	48 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2021
13	Rubiyah R-400580-IKM-FB800BC545	JAWA TIMUR	44 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	4	4	3	4	3	4	4	20 September 2021
14	Ana Mariam R-400580-IKM-F70E863AAF	JAWA TIMUR	31 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	3	4	14 September 2021
15	Eko Pujiyanto R-400580-IKM-914A0CAA15	JAWA TIMUR	38 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	3	4	3	3	4	4	4	4	14 September 2021
16	WINDA DWI	JAWA	24 Tahun	SMUSWASTA	3	4	3	4	3	4	3	4	3	6

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	SAPUTRI R-400580-IKM- B55C2D47D5	TIMUR	Perempuan											6 September 2021
17	WANTOYO R-400580-IKM- E1E9B42688	JAWA TIMUR	42 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	4	3	4	3	4	3	4	3	6 September 2021
18	NORYA SOFI R-400580-IKM- 400B497B0E	JAWA TIMUR	42 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	6 September 2021
19	SUNARTO R-400580-IKM- 8B821AC32F	JAWA TIMUR	34 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6 September 2021
20	DWI NARSIH R-400580-IKM- EEBE56A774	JAWA TIMUR	50 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	6 September 2021
21	LINATUL R-400580-IKM- 85261A00C1	JAWA TIMUR	19 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 September 2021
22	NURKOLIS R-400580-IKM- 99959766B6	JAWA TIMUR	42 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 September 2021
23	JOHAN R-400580-IKM- AE1E655CC6	JAWA TIMUR	31 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 September 2021
24	LINDA R-400580-IKM- 5AF68497D0	JAWA TIMUR	30 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 September 2021
25	Anonim R-400580-IKM- E6D21BFD6C	JAWA TIMUR	53 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 September 2021
26	Rini R-400580-IKM- A9F306EEAC	JAWA TIMUR	33 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2 September 2021
27	Bagus Saijiwo R-400580-IKM- 8DF700003D	JAWA TIMUR	19 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2 September 2021
28	Dollarhiske Mega Aulia R-400580-IKM- 2C98F17A42	JAWA TIMUR	24 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	3	3	4	4	4	4	3	3	4	30 Agustus 2021
29	Nur Yaim, H, R-400580-IKM- 309BFA1859	JAWA TIMUR	53 Tahun Laki-laki	SMUTNI	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30 Agustus 2021
30	Ida Rosida R-400580-IKM- 51F8AC6C33	JAWA TIMUR	25 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	3	3	3	4	3	3	4	30 Agustus 2021
31	Yahya Kurniawan R-400580-IKM- 0F714BDEFA	JAWA TIMUR	38 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30 Agustus 2021
32	Muh Sofyan Jauhari R-400580-IKM- E4BBED28F5	JAWA TIMUR	26 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	3	3	3	4	4	4	30 Agustus 2021
33	Yuliarsih R-400580-IKM-	JAWA TIMUR	57 Tahun Perempuan	S1PNS	4	3	3	3	3	3	3	3	3	30 Agustus

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	1431727E00													2021
34	Ismaul Harlin R-400580-IKM- E950C8A880	JAWA TIMUR	40 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	4	30 Agustus 2021
35	Isiani R-400580-IKM- F74C8061A8	JAWA TIMUR	49 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	4	3	4	4	4	23 Agustus 2021
36	Dwi Aprilia Retnosari R-400580-IKM- 40C3AD235D	JAWA TIMUR	23 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	2	4	3	3	4	3	3	23 Agustus 2021
37	Sonhaji R-400580-IKM- B0495E05DB	JAWA TIMUR	55 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	23 Agustus 2021
38	Sonhaji R-400580-IKM- 46D0A01905	JAWA TIMUR	55 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Agustus 2021
39	WAHONO R-400580-IKM- 8C1A85BE82	JAWA TIMUR	49 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Agustus 2021
40	KUSTARI R-400580-IKM- 393E615C71	JAWA TIMUR	48 Tahun Laki-laki	SMUWIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Agustus 2021
41	Achmad Nurkotib R-400580-IKM- 13390960A0	JAWA TIMUR	30 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2021
42	MUH. SUFYAN JAUHARI R-400580-IKM- 55F200B592	JAWA TIMUR	26 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2021
43	DESTIANA KURNIAWATI R-400580-IKM- D2974BC9FA	JAWA TIMUR	34 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2021
44	CYNTHIA VALENTINA AGUS R-400580-IKM- C723F16D04	JAWA TIMUR	26 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2021
45	GLORITA DELVIA EKA LUSNITA R-400580-IKM- E8667839D7	JAWA TIMUR	19 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2021
46	Mindi Andika Pratama R-400580-IKM- 6FE330EF71	JAWA TIMUR	22 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	4	3	3	4	4	3	3	4	12 Agustus 2021
47	Khusna Ali Finahari R-400580-IKM- 48B6E7200B	JAWA TIMUR	24 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Agustus 2021
48	Yoyok Sumargono, S. PD.M.PD R-400580-IKM-	JAWA TIMUR	49 Tahun Laki-laki	S3LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Agustus 2021

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	A0A6A1F3B5													
49	Irfitri Malasari R-400580-IKM- 664669D483	JAWA TIMUR	29 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Agustus 2021
50	Mohammad Agus Faisol (32/L) 085736794899 Karyawan Swasta R-400580-IKM- D4926CB871	JAWA TIMUR	32 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Agustus 2021
51	Anonim R-400580-IKM- 21FB1AE585	JAWA TIMUR	20 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Agustus 2021
52	CACA NARENDRA FAREL R-400580-IKM- 1AE10FC9B3	JAWA TIMUR	19 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Agustus 2021
53	Fiqih Dwi Kuncoro R-400580-IKM- 556C508286	JAWA TIMUR	20 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Agustus 2021
54	Mohammad Agus Faisol R-400580-IKM- B8094AE6AB	JAWA TIMUR	32 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Agustus 2021
55	Irfitri Malasari R-400580-IKM- 560D9BDD52	JAWA TIMUR	29 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	4	3	4	3	3	4	3	4	9 Agustus 2021
56	Yoyok Sumargono, S. PD.M.PD R-400580-IKM- C919B09BFF	JAWA TIMUR	49 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	3	3	3	4	4	4	9 Agustus 2021
57	Nur Baiti R-400580-IKM- C9E7515880	JAWA TIMUR	51 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	3	3	4	3	4	4	4	9 Agustus 2021
58	Yuliarsih R-400580-IKM- E69EF64C8C	JAWA TIMUR	57 Tahun Perempuan	S1PNS	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5 Agustus 2021
59	Shokib Ikhsanudin R-400580-IKM- D95BF88547	JAWA TIMUR	41 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5 Agustus 2021
60	Setyo Dwi Gito Utomo R-400580-IKM- 8B2BE5E3BE	JAWA TIMUR	29 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3 Agustus 2021
61	Ollin Thia Priscilla R-400580-IKM- CA3D97D4D3	JAWA TIMUR	29 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3 Agustus 2021
62	Sulis Kurniawan R-400580-IKM-	JAWA TIMUR	23 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3 Agustus 2021

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	7E40B73114													
63	Indria Kurniawati R-400580-IKM-09ADD01766	JAWA TIMUR	37 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Agustus 2021
64	Nurul Khomariah R-400580-IKM-98BC8636A6	JAWA TIMUR	34 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3 Agustus 2021
65	Nurul Khomariah R-400580-IKM-2E273C3F4B	JAWA TIMUR	34 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2 Agustus 2021
66	WULAN MEI PRISILA R-400580-IKM-61CD3B38CF	JAWA TIMUR	23 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29 Juli 2021
67	Sri Rahayu Sulistyorini R-400580-IKM-9DFCFDDBAD	JAWA TIMUR	48 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	3	3	3	4	4	3	4	28 Juli 2021
68	Slamet Riyadi R-400580-IKM-3F2ECE64A9	JAWA TIMUR	45 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	3	4	4	3	3	4	3	4	28 Juli 2021
69	Dwi Susanti R-400580-IKM-231FE8AFC2	JAWA TIMUR	30 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2021
70	Rida Yulisma R-400580-IKM-FF0945F3D3	JAWA TIMUR	27 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	3	4	3	4	4	4	4	27 Juli 2021
71	DANI R-400580-IKM-8D5EADF5A6	JAWA TIMUR	31 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Juli 2021
72	Mohc Fachrurrozi R-400580-IKM-A47DCB2D21	JAWA TIMUR	25 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Juli 2021
73	DINA DAMAYANTI R-400580-IKM-C1B3952E7C	JAWA TIMUR	29 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Juli 2021
74	Ririn Mei Yunita R-400580-IKM-EA0B6524C8	JAWA TIMUR	27 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	3	3	3	4	3	3	3	4	21 Juli 2021
75	Ahmad Ibnu Abhar R-400580-IKM-5C4BC873F7	JAWA TIMUR	29 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	3	3	3	3	4	21 Juli 2021
76	Endang Dwi Astutik R-400580-IKM-1D4D6E6977	JAWA TIMUR	35 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juli 2021
77	Agus Sri Purwanto R-400580-IKM-1AF9B1160F	JAWA TIMUR	38 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Juli 2021

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
78	Moh. Sulton Amirul Mustopa R-400580-IKM- 81F0528A80	JAWA TIMUR	32 Tahun Laki-laki	STLAINNYA	4	3	4	4	4	4	3	4	4	16 Juli 2021
79	Sulis Kurniawan R-400580-IKM- 17B44A2DA4	JAWA TIMUR	23 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Juli 2021
80	Mardiantoro R-400580-IKM- 95B9A896E0	JAWA TIMUR	25 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	15 Juli 2021
81	Nur Komariah R-400580-IKM- F7DFC49F0F	JAWA TIMUR	33 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	4	3	3	4	4	4	4	15 Juli 2021
82	Wiji Hartatik R-400580-IKM- 800166329F	JAWA TIMUR	51 Tahun Perempuan	SMUWIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Juli 2021
83	Anonim R-400580-IKM- CC4060A617	JAWA TIMUR	27 Tahun Perempuan	STLAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	14 Juli 2021
84	Sugeng Harianto R-400580-IKM- 5F7DAD496B	JAWA TIMUR	40 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	14 Juli 2021
85	BIBIT PURWANTI R-400580-IKM- 13DE3A4B26	JAWA TIMUR	30 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	14 Juli 2021
86	Sutika Wati R-400580-IKM- C188C4F01C	JAWA TIMUR	47 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	14 Juli 2021
87	Dwi Hendri Kriswanto R-400580-IKM- AE26EC6442	JAWA TIMUR	45 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	3	4	13 Juli 2021
88	Luthfiana, S. PD R-400580-IKM- A843BD42B7	JAWA TIMUR	44 Tahun Perempuan	STPNS	4	3	4	4	4	3	4	4	4	13 Juli 2021
89	Hiththatun Galuh Intan R-400580-IKM- 733DCA3218	JAWA TIMUR	24 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Juli 2021
90	Putri Widianti R-400580-IKM- D10A2C7791	JAWA TIMUR	22 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	4	4	3	4	3	3	4	12 Juli 2021
91	Nikmatul Khasanah R-400580-IKM- 91A20D9832	JAWA TIMUR	35 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	4	4	3	4	4	3	4	12 Juli 2021
92	Yayuk Supiyah R-400580-IKM- 5BF3A2855D	JAWA TIMUR	45 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	4	4	3	4	4	4	4	12 Juli 2021
93	Barianto R-400580-IKM- 936D97375C	JAWA TIMUR	32 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	4	3	4	4	3	4	4	12 Juli 2021

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
94	085731725057 R-400580-IKM- E19DA0CFF3	JAWA TIMUR	46 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	3	4	4	4	4	3	3	4	12 Juli 2021
95	Nur Dian Rohmawati R-400580-IKM- 21D48AAAD2	JAWA TIMUR	30 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	8 Juli 2021
96	Agus Sri Purwanto R-400580-IKM- F7D20E6FD0	JAWA TIMUR	38 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	8 Juli 2021
97	Nur Yaim, H, R-400580-IKM- 46328EA5DD	JAWA TIMUR	53 Tahun Laki-laki	SMUTNI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	8 Juli 2021
98	ERMA ROHMAHTUL AZIZAH R-400580-IKM- 4D4F305511	JAWA TIMUR	24 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	8 Juli 2021
99	MARIYATI R-400580-IKM- 8B134ADAEC	JAWA TIMUR	31 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	8 Juli 2021
100	Nur Yaim, H, R-400580-IKM- ABDCFB441A	JAWA TIMUR	53 Tahun Laki-laki	S1TNI	4	4	4	4	4	3	3	3	4	7 Juli 2021
101	Agus Sri Purwanto R-400580-IKM- D541B67A51	JAWA TIMUR	38 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Juli 2021
102	Nur Dian Rohmawati R-400580-IKM- FEEF91B47F	JAWA TIMUR	30 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	4	3	3	4	4	4	4	4	7 Juli 2021
103	Eka Dwi Susanti R-400580-IKM- 91325919B9	JAWA TIMUR	34 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Juli 2021
104	Choirul Umah R-400580-IKM- 85192C5CFE	JAWA TIMUR	36 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	3	4	7 Juli 2021
105	Nency Herlina R-400580-IKM- 533C664325	JAWA TIMUR	24 Tahun Perempuan	S1PNS	4	3	3	4	3	4	4	4	4	7 Juli 2021
106	Yulia Sari R-400580-IKM- 5484174873	JAWA TIMUR	26 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	4	3	3	4	3	4	4	4	6 Juli 2021
107	Ivaul Hariono R-400580-IKM- 71210A4E87	JAWA TIMUR	38 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	3	4	3	4	4	4	4	4	6 Juli 2021
108	ARIS KURNIAWAN R-400580-IKM- 5FE6E09F96	JAWA TIMUR	25 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5 Juli 2021
109	HENDRIK R-400580-IKM- 125EB393C1	JAWA TIMUR	36 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5 Juli 2021

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
110	NIKEN R-400580-IKM- F560002331	JAWA TIMUR	25 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2021
111	WICAKSONO R-400580-IKM- 22F21A2A52	JAWA TIMUR	30 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5 Juli 2021
112	RIKA FITRIANI R-400580-IKM- 85C2B8668E	JAWA TIMUR	24 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2021
113	Anonim R-400580-IKM- 82793732D4	JAWA TIMUR	29 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Juli 2021
114	Anonim R-400580-IKM- 993236A646	JAWA TIMUR	18 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Juli 2021
115	Dewi Rosyidah R-400580-IKM- 5B8B70DFA4	JAWA TIMUR	18 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Juli 2021
116	M.Dedi R-400580-IKM- E3F8AD41CC	JAWA TIMUR	29 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Juli 2021
117	Prasakti R-400580-IKM- 352DF73AED	JAWA TIMUR	20 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Juli 2021
118	M. NUR RAHMAN R-400580-IKM- FA4C5819C5	JAWA TIMUR	47 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Juli 2021