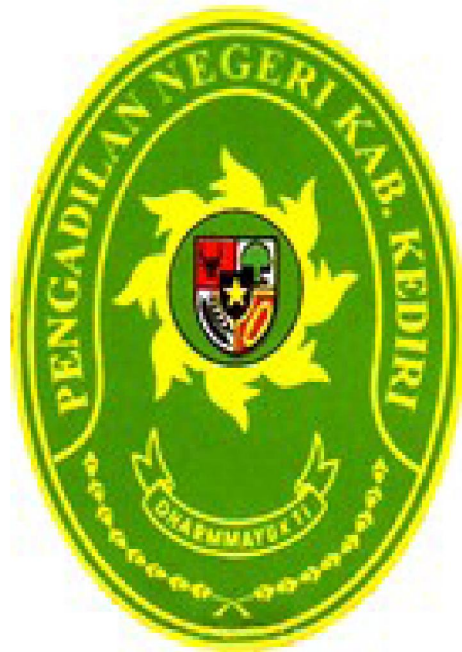


# LAPORAN

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

**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 III  
BULAN JULI – SEPTEMBER  
TAHUN 2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

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

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 Selasa, 11 Oktober 2022

Sekretaris Tim Survei,

Ketua Tim Survei,

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

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

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 IA 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 IA, 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 IA dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri kelas IA.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Kediri, 11 Oktober 2022

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

*Halaman*

HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN.....	II
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI.....	IV
DARTAR 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 A .....	9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Persyaratan .....	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur...	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian.....	12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Biaya / Tarif.....	13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	17
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Sarana Prasarana.....	18

## DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Persyaratan.....	10
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur ...	11
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian.....	12
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Biaya / Tarif .....	13
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	14
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	15
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	17
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A 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 A 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 A. 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 A.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A.

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

1. Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A ini dilaksanakan pada TRiwulan III Tahun 2022.

## D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A, 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 A, 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 A 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 A 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

## PROFIL RESPONDEN

### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 - 28 Th	33	28,7
2	29 - 39 Th	43	37,4
3	40 - 49 Th	17	14,8
4	50 - 59 Th	15	13,0
5	60 - 69 Th	7	6,1
6	70>	0	0,0
Jumlah		115	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 - 39 tahun (37,4 %).

### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	57	49,57
2	Perempuan	58	50,43
Jumlah		115	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan sebanyak 58 orang (50,43 %).

### 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	SMU / SLTA	72	62,61
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	9	7,83
6	Sarjana (S1)	32	27,83
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	2	1,74
Jumlah		115	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 72 orang (62,61%)

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	1	0,87
2	TNI	1	0,87
3	POLRI	5	4,35
4	SWASTA	51	44,35
5	WIRSAUSAHA	7	6,09
6	TENAGA KONTRAK	1	0,87
7	Lainnya	49	42,61
Jumlah		115	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama SWASTA sebanyak 51 orang (44,35 %).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner pada aplikasi Si Super Badilum yang terisi dengan lengkap sejumlah 115 angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IA dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IA sebesar **95,14 %** 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 A yang telah ditetapkan sebesar **80 %**. Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A.

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 IA

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,896	Sangat Baik	1
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,757	Sangat Baik	8
3.	Waktu Penyelesaian	3,765	Sangat Baik	7
4.	Biaya / Tarif	3,748	Sangat Baik	9
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,826	Sangat Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,791	Sangat Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3,809	Sangat Baik	4
8.	Sarana Prasarana	3,774	Sangat Baik	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,887	Sangat Baik	2

## A. Persyaratan

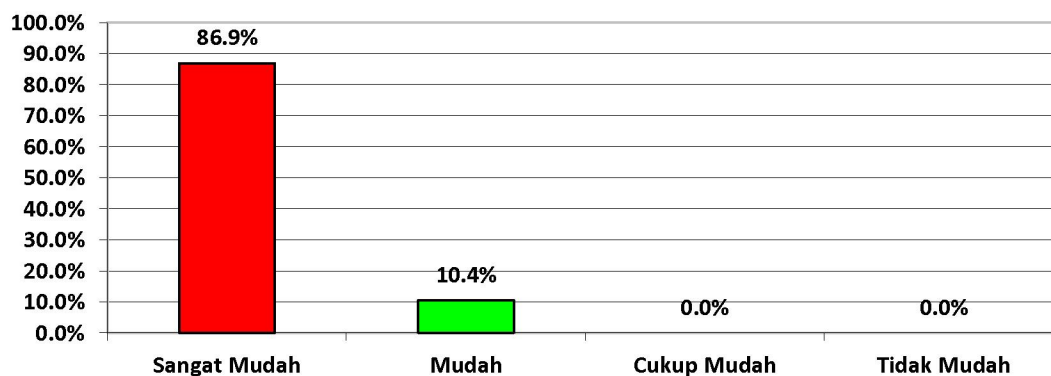
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.896 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 IA  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	103	89,6
2.	Mudah	3	12	10,4
3.	Cukup Mudah	2	0	0,0
4.	Tidak Mudah	1	0	0,0
Jumlah			115	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 IA  
Ruang Lingkup: Persyaratan

## B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

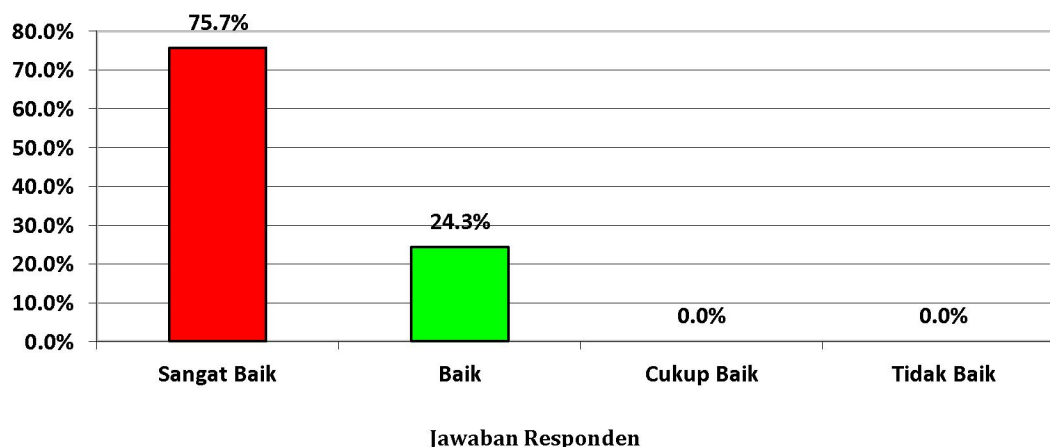
Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,757 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 IA  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	87	75,7
2.	Baik	3	28	24,3
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			115	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 IA  
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur



### C. Waktu Penyelesaian

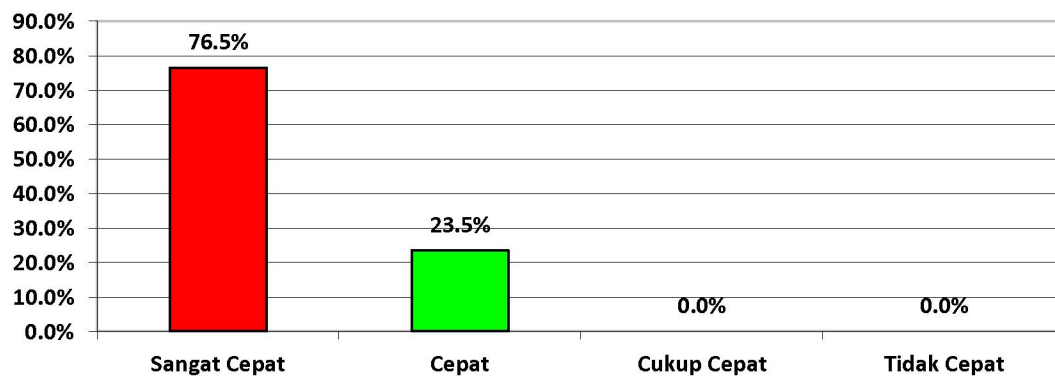
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,765 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 IA  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	88	76,5
2.	Cepat	3	27	23,5
3.	Cukup Cepat	2	0	0,0
4.	Tidak Cepat	1	0	0,0
Jumlah			115	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 IA  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian.

#### D. Biaya dan Tarif

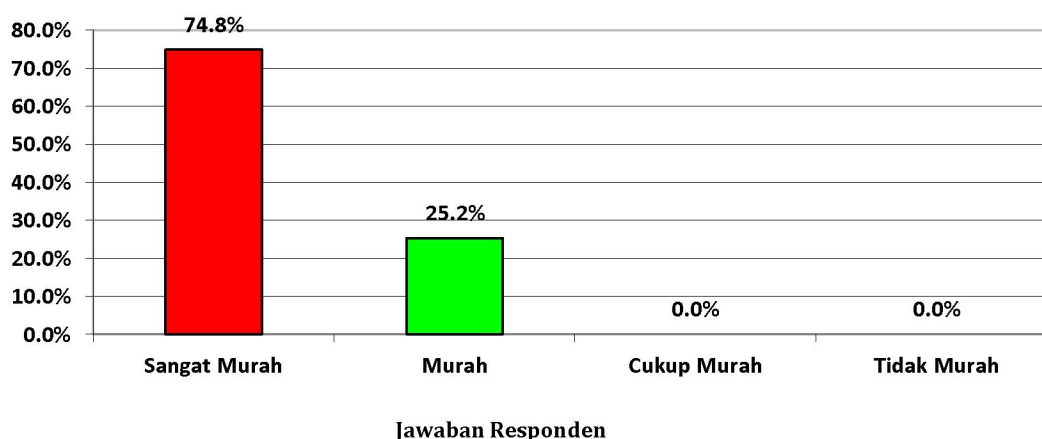
Biaya dan Tarif adalah Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,748 berada pada interval 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 IA  
Ruang Lingkup: Biaya dan Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	86	74,8
2.	Murah	3	29	25,2
3.	Cukup Murah	2	0	0,0
4.	Tidak Murah	1	0	0,0
Jumlah			115	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 IA  
Ruang Lingkup: Biaya dan Tarif

## E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

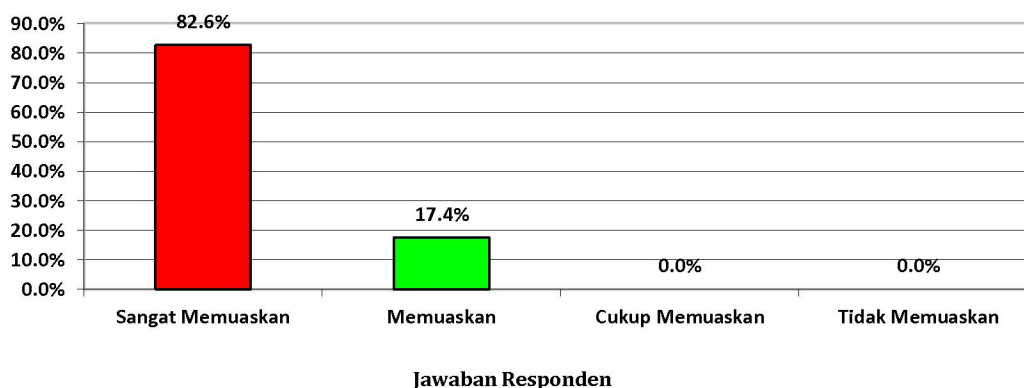
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,826 berada pada interval skor 3,26 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 IA  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	95	82,6
2.	Memuaskan	3	20	17,4
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0,0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,0
Jumlah			115	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 IA  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

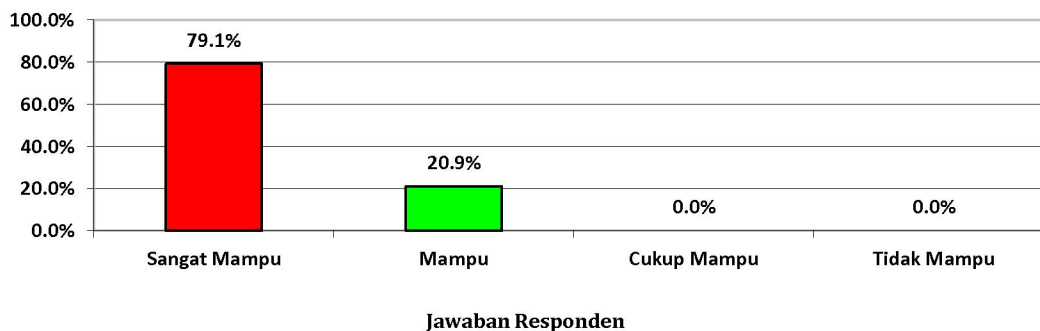
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,791 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 IA  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	91	79,1
2.	Mampu	3	24	20,9
3.	Cukup Mampu	2	0	0,0
4.	Tidak Mampu	1	0	0,0
Jumlah			115	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 IA  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

## G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,809 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.

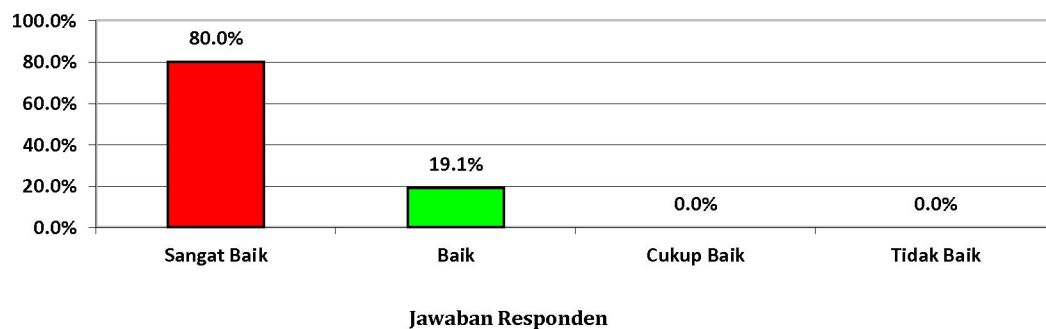
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	93	80,0
2.	Baik	3	22	19,1
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			115	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 IA  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

## H. Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana.

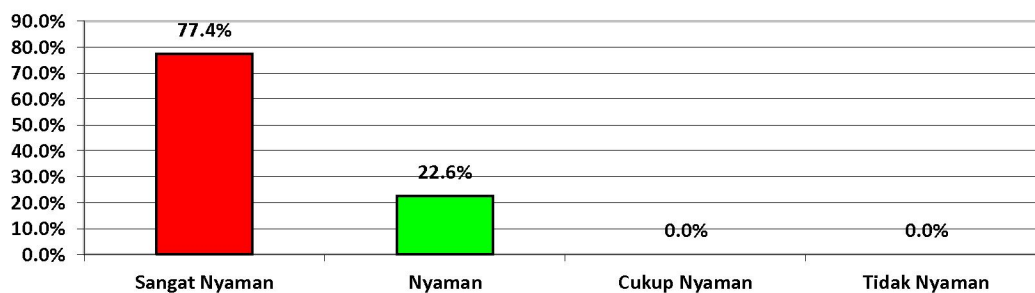
Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik dengan keadaan nyaman dan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual akibat beberapa faktor kondisi lingkungan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,774 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 IA  
Ruang Lingkup: Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Nyaman	4	80	77,4
2.	Nyaman	3	26	22,6
3.	Cukup Nyaman	2	0	0,0
4.	Tidak Nyaman	1	0	0,0
Jumlah			115	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 IA

Ruang Lingkup : Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana.



## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

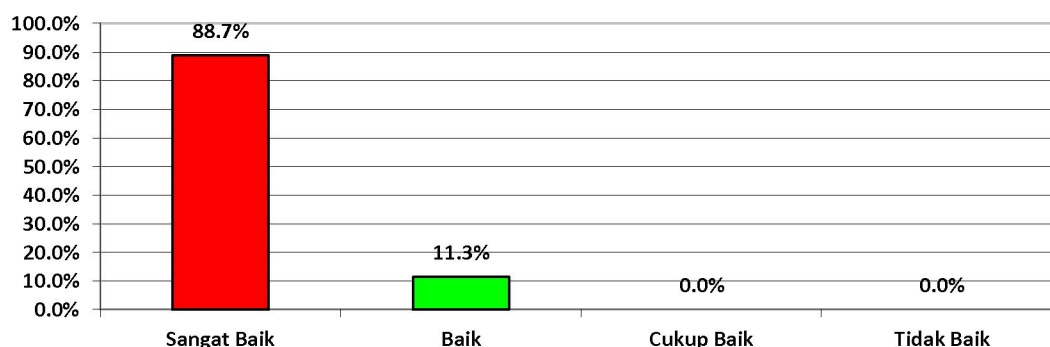
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,887 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 IA  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	102	88,7
2.	Baik	3	13	11,3
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			115	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 IA

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 IA, yang diusulkan responden, adalah sebagai berikut :

1. penjelasan sangat dimengerti.
2. petugas informasi sangat ramah.
3. sudah baik.
4. Ramah Dan Akuntabel
5. ramah dan terbaik.
6. Pelayanan sangat ramah.
7. Pelayanan sangat cepat.
8. Pelayanan sangat cepat.
9. Pelayanan sangat cepat.
10. RAMAH DAN TERBAIK.
11. RAMAH DAN MELAYANI;
12. RAMAH DAN MELAYANI.
13. Pelayanan sangat baik .
14. Pelayanan sangat baik
15. Pelayanan sangat baik ;
16. Ramah Dan Tlaten dalam pelayanan.
17. terbaik.
18. ramah
19. Pelayanan informasi sangat bagus Dan sangat memuaskan ;
20. RAMAH.
21. BAIK.
22. RAMAH DAN SOPAN.
23. PELAYANNYA BAIK.
24. Kegiatan pengurusan pada bagian Hukum sangat baik
25. Pelayanan yang baik
26. Kepengurusan cukup baik

27. Pengurusan pada perdat sangat baik.
28. Pelaksanaan pada bagian Perdata sangat baik.
29. Pelaksanaannya sangat baik;
30. Pelaksanaannya sangat baik ;
31. Proses Kegiatan berjalan lancar.
32. Pelayanan yang baik.
33. pengajuan pada bagian Umum sangat baik.
34. Sngat baik.
35. Alhamdulillah PN sudah memberikan aksesibilitas until disabilities. Semoga program INI terus berlanjut..
36. RAMAH DNA AKUNTABLE
37. RAMAH DAN BAIK.
38. RAMAH DAN BAIK.
39. ramah dan senyum.
40. ramah dan cepat;.
41. terbaik.
42. Pelayanancukup baik.
43. Pengurusan berkas perwalian mudah.
44. Pengurusan perceraian dilakukan dengan mudah.
45. TERBAIK.
46. BAIK DAN RAMAH .
47. terbaik.
48. Pegawai dalam mengurus legalisir sangat baik .
49. Penerapan pada PTSP Umum sudah sangat baik .
50. Proses pengambilan putusan pada aplikasi sangat bagus.
51. Pengurusan perbaikan nama nya sangat bagus.
52. Bagian PTSP Hukum sebagai Legalisir sangat ramah dan baik.
53. pelayannya oke.
54. baik dan ramah.

55. pelayannya baik.
56. SOPAN;
57. MANTAP;
58. BAIK DAN RAMAH.
59. TERBAIK.
60. TERBAIK.
61. PELAYANAN BAIK, PETUGAS RAMAH, MASALAH TERSELESAIKAN;
62. PELAYANAN BAIK.
63. PELAYANAN BAIK.
64. Pegawainya sangat ramah dan informatif.
65. Pengurusan di bagian Hukum dalam membuat lagalisir sangat baik;.
66. Sangat baik dan bagus.
67. Pengurusan bidang Perdata sangat baik.
68. Pengurusan bagian Perdata sangat Responsif;.
69. Kepegawaian pada bagian Perdata sudah baik.
70. Pengurusan Perdata sangat baik.
71. Pengajuan Persyaratan berkas nya sangat mudah.
72. pelayanan padabagian perdata sangat ramah.
73. BAIK DAN RAMAH.
74. SABAR DAN RAMAH.
75. CEPAT DAN RAMAH.
76. BAIK DAN RAMAH;.
77. oke;.
78. oke.
79. aman.
80. sampun.
81. sipp.
82. oke.
83. oke.
84. oke.

85. sampun.
86. TERBAIK...
87. RAMAH DAN SABAR..
88. siap..
89. yok.
90. oke.
91. sip.
92. oke.
93. siap.
94. oke.
95. oke.
96. ada.
97. oke....
98. oke.
99. mantap.
100. mantap.
101. oke.
102. oke.
103. oke;
104. mantap.
105. oke.
106. mantap.
107. sip.
108. oke.
109. oke.
110. CEPAT DAN TANGGAP .
111. RAMAH...
112. CEPAT DAN RAMAH.
113. petugas ramah.
114. mengajukan permohonan gugatan sangat mudah...
115. pengambilan surat putusan sidang cepat.

## 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 A sebesar **95,14** 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 A berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya / Tarif di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK
9. Sarana Prasarana di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A, 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 A, 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 IA**  
**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, 11 OKTOBER 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 IA

**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.	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengelolaan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IA?	a. Tidak Mudah b. Cukup Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IA?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik
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 IA?	a. Tidak Cepat b. Cukup Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
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 IA?	a. Tidak Murah b. Cukup Murah c. Murah d. Sangat Murah
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 IA ?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan c. Memuaskan d. Sangat Memuaskan
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 IA?	a. Tidak Mampu b. Cukup Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana sikap petugas / pegawai di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IA dalam memberikan Pelayanan	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik
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 IA?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik
9.	<b>Sarana Prasarana</b>	Bagaimana kenyamanan Bpk/Ibu/Sdr dalam memperoleh pelayanan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IA 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 A.**  
**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 JULI - OKTOBER 2022**

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A sebesar 80% berada pada kategori baik (pada interval 62.51 s/d 81.25) pada bulan JULI sampai OKTOBER 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 (95,14 %, 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 disebar oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja pada tanggal 1 sampai 10 Oktober 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 JULI sampai SEPTEMBER 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









149										
150										
Jumlah	451	432	433	431	440	436	438	434	447	
NRR per RL	3.896	3.757	3.765	3.748	3.826	3.791	3.809	3.774	3.887	
NRR Tertimbang	0.433	0.417	0.418	0.416	0.425	0.421	0.423	0.419	0.432	3.806
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>95.14</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 : 95.14**  
**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**

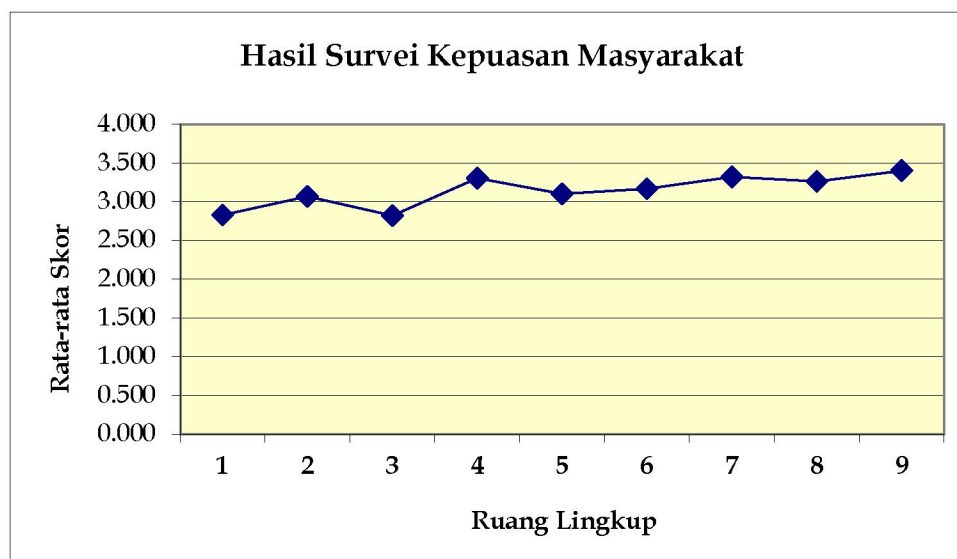
**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Indeks Kepuasan Masyarakat:

**95.14**

**Kategori: SANGAT BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.896	Sangat Baik	1
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.757	Sangat Baik	8
3	Waktu Penyelesaian	3.765	Sangat Baik	7
4	Biaya / Tarif	3.748	Sangat Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.826	Sangat Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3.791	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3.809	Sangat Baik	4
8	Sarana Prasarana	3.774	Sangat Baik	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.887	Sangat Baik	2



**QUALITY MANAGER  
REPRESENTATIVE**

**RUDITA SETYA 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**

**ANALISIS DATA SKM TRIWULAN III JULI – SEPTEMBER TAHUN 2022**  
**DENGAN NILAI INDEKS 3,81 / 95,14 %**

**Frequency Table**

**VAR00001**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	10.4	10.4	10.4
	4.00	103	89.6	89.6	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**VAR00002**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	28	24.3	24.3	24.3
	4.00	87	75.7	75.7	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**VAR00003**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	27	23.5	23.5	23.5
	4.00	88	76.5	76.5	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**VAR00004**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	29	25.2	25.2	25.2
	4.00	86	74.8	74.8	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**VAR00005**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	20	17.4	17.4	17.4
	4.00	95	82.6	82.6	100.0
	Total	115	100.0	100.0	



**VAR00006**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	24	20.9	20.9	20.9
	4.00	91	79.1	79.1	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

**VAR00007**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	22	19.1	19.1	19.1
	4.00	93	80.9	80.9	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

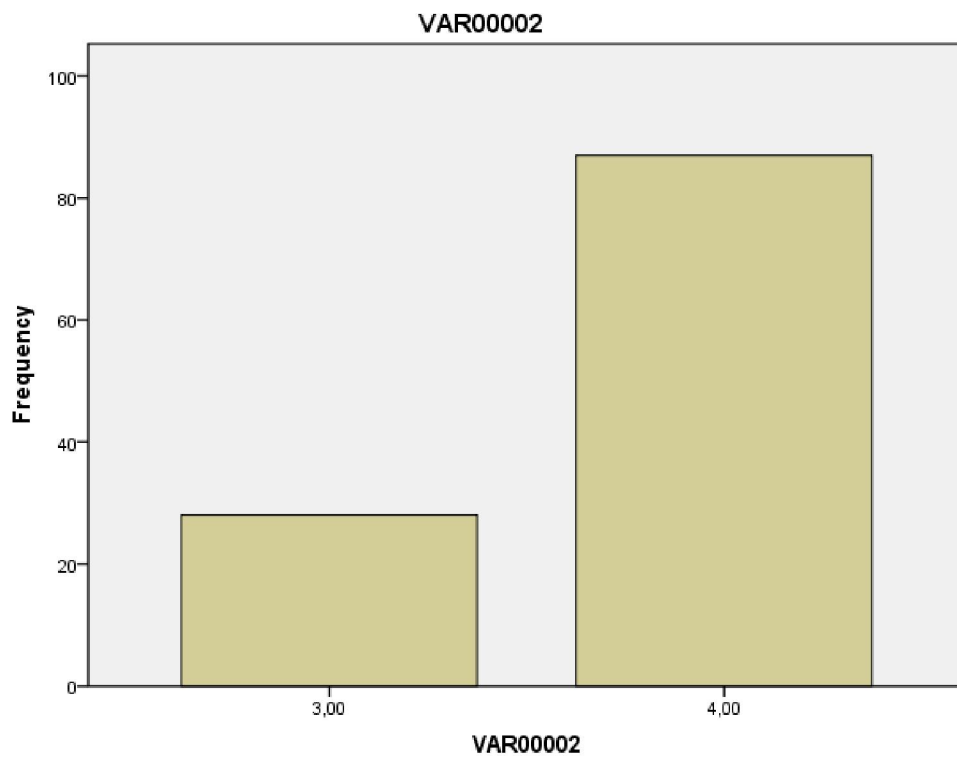
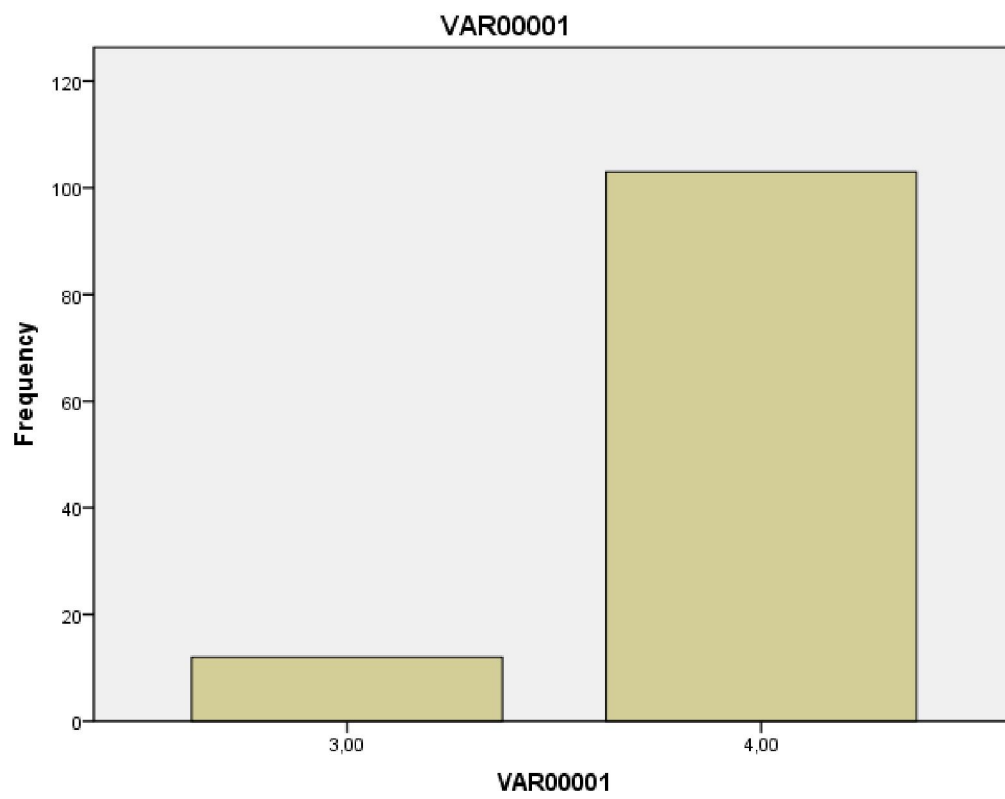
**VAR00008**

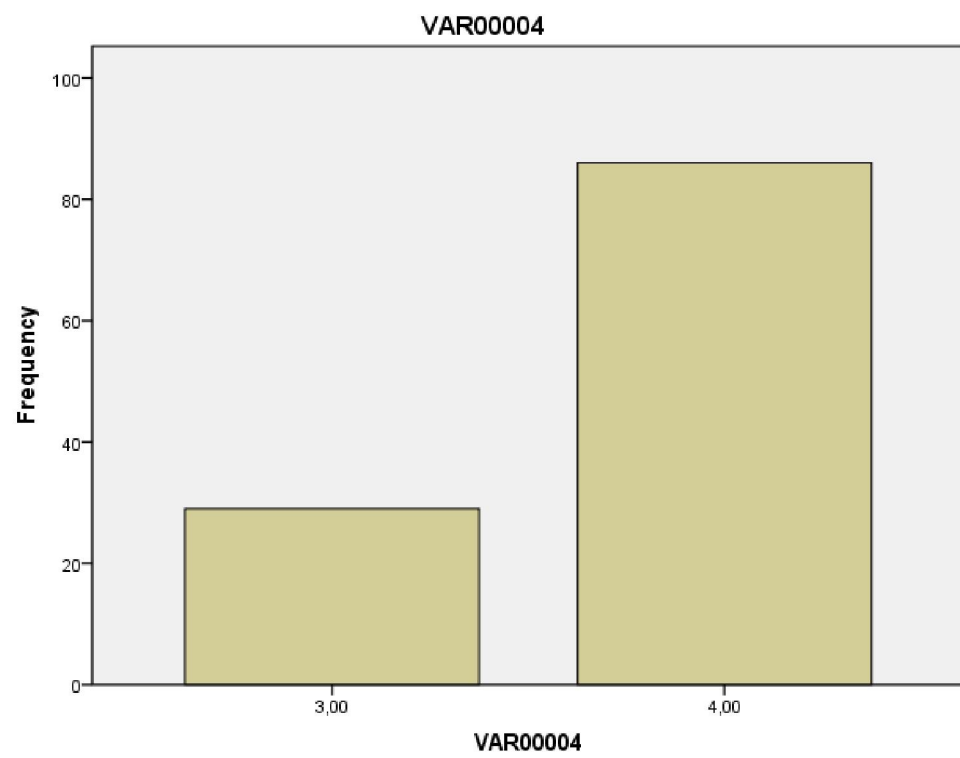
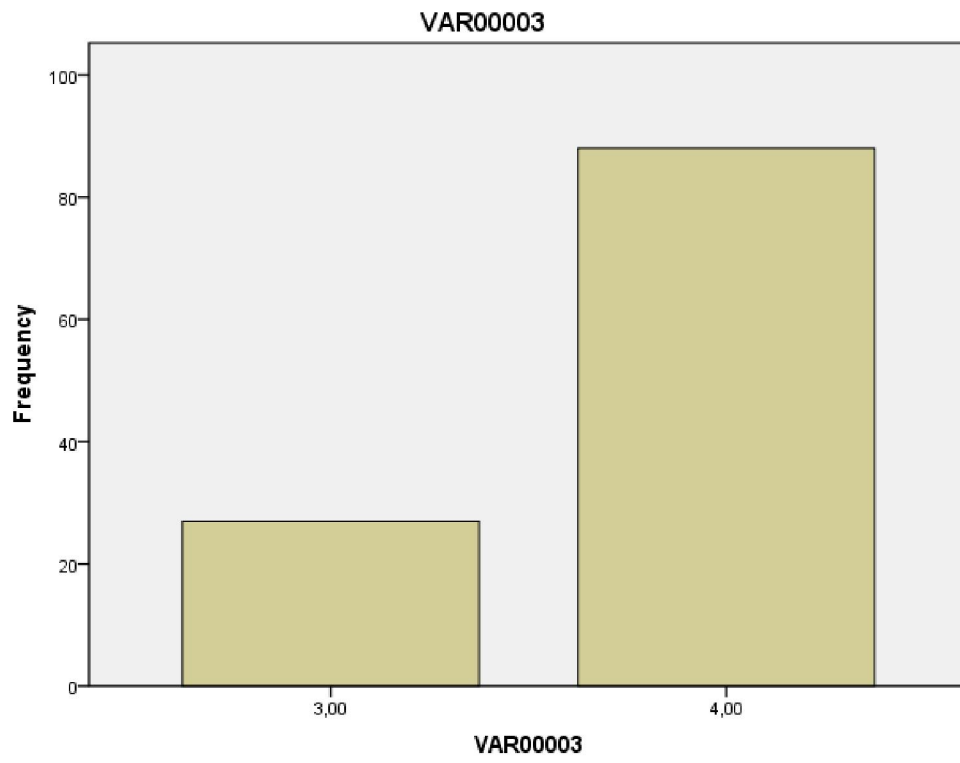
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	26	22.6	22.6	22.6
	4.00	89	77.4	77.4	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

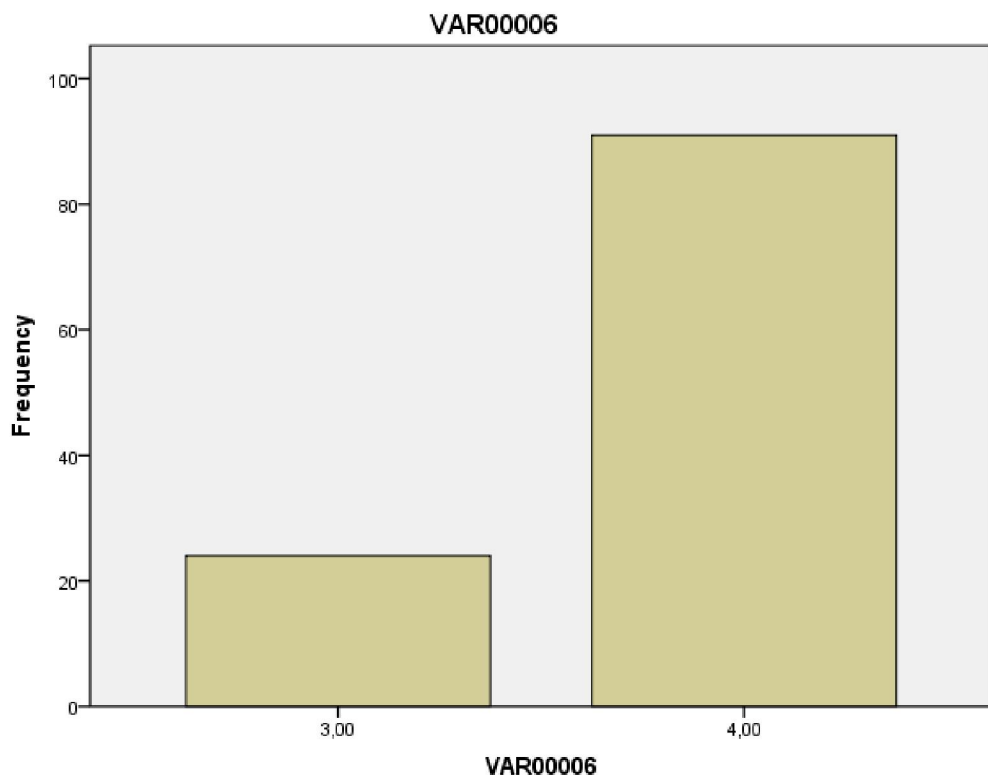
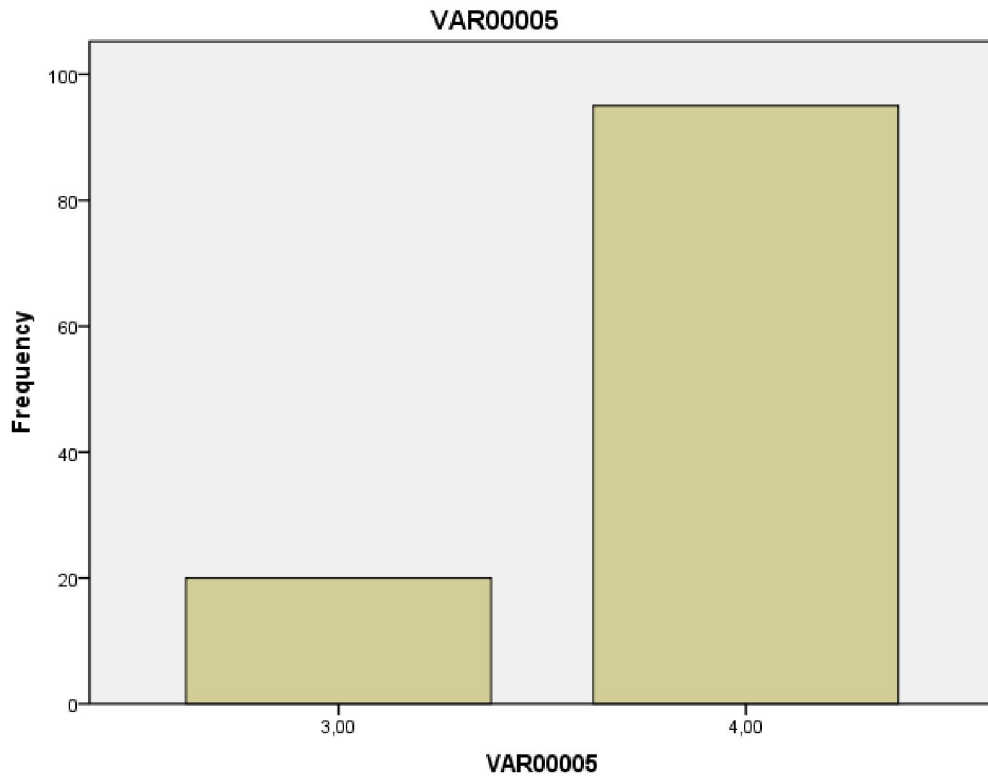
**VAR00009**

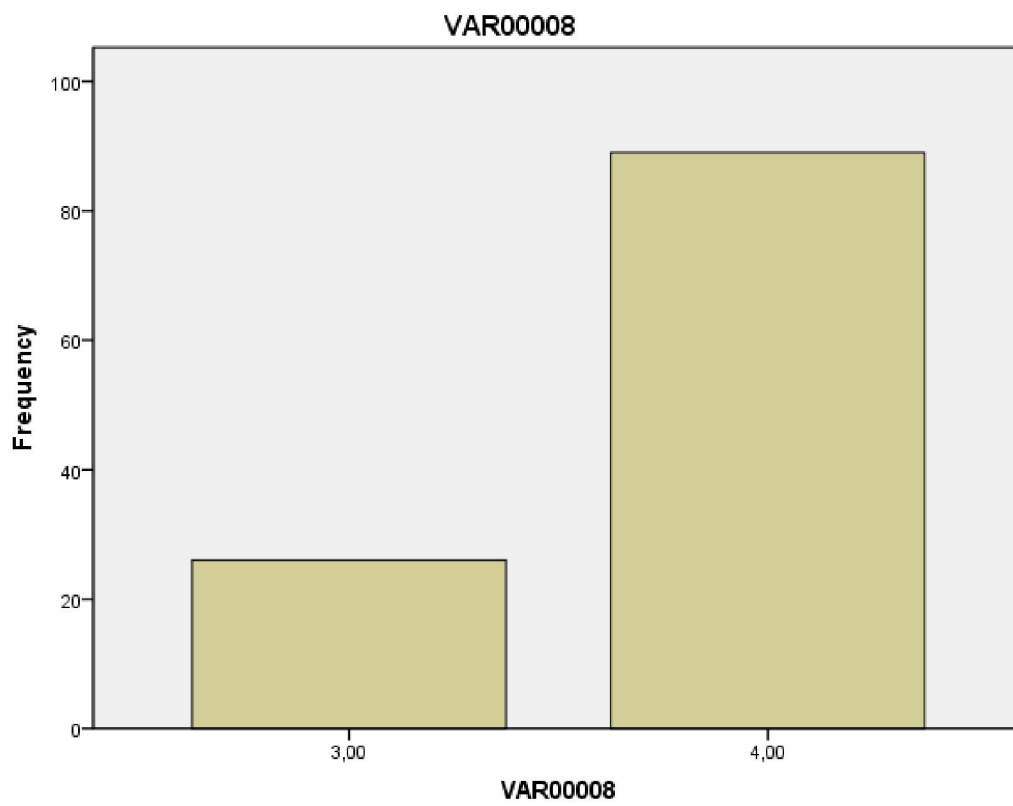
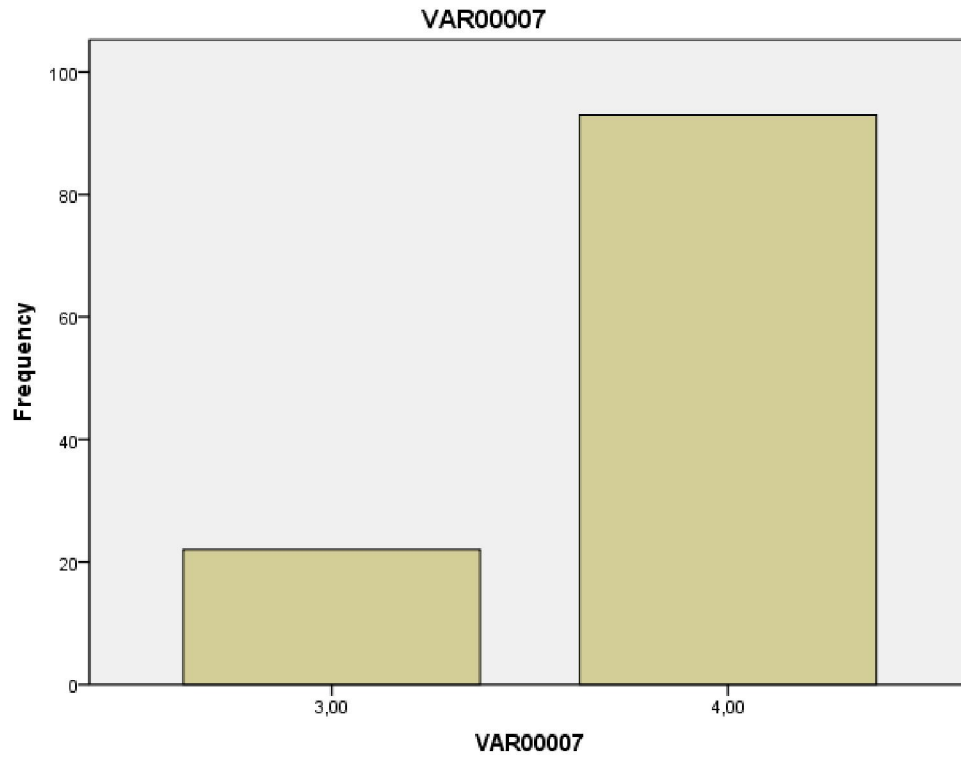
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	11.3	11.3	11.3
	4.00	102	88.7	88.7	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

## Bar Chart









VAR00009

