

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 I
BULAN JANUARI – MARET
TAHUN 2024**

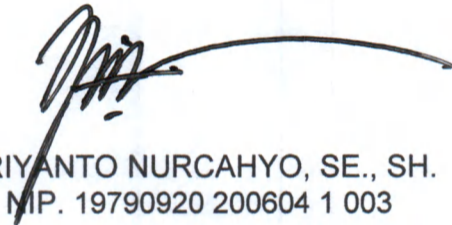
LEMBAR PENGESAHAN

**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**

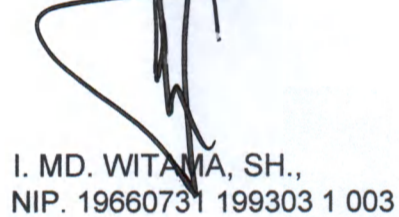
Disahkan di Kediri
Pada Hari Selasa, 01 April 2024

Sekretaris Tim Survei,



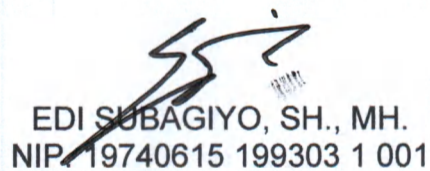
GITA TRIYANTO NURCAHYO, SE., SH.
NIP. 19790920 200604 1 003

Ketua Tim Survei,
PANITERA



I. MD. WITAMA, SH.,
NIP. 19660731 199303 1 003

Manager Representative



EDI SUBAGIYO, SH., MH.
NIP. 19740615 199303 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, 01 April 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL | I |
| LEMBAR PENGESAHAN | II |
| KATA PENGANTAR | III |
| DAFTAR ISI | IV |
| DAFTAR 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. Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana | 17 |
| I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan..... | 18 |
| J. Hasil Survei kualitatif | 19 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... | 21 |
| A. Kesimpulan..... | 21 |
| B. Rekomendasi | 23 |
| RUJUKAN | 24 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 25 |

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: Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasara | 17 |
| 15. | Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 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: Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasara | 17 |
| 9. | Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 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 I Tahun 2024.

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 mengkodek 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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 |

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

| No | Umur | Frekuensi | % |
|--------|------------|-----------|------|
| 1 | 18 - 28 Th | 10 | 27,8 |
| 2 | 29 - 39 Th | 10 | 27,8 |
| 3 | 40 - 49 Th | 12 | 33,3 |
| 4 | 50 - 59 Th | 3 | 8,3 |
| 5 | 60 - 69 Th | 1 | 2,8 |
| 6 | 69> | 0 | 0,0 |
| Jumlah | | 36 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40 - 49 tahun yaitu sebesar 33,3 % atau sebanyak 12 responden

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|--------|---------------|-----------|-------|
| 1 | Laki-laki | 17 | 47,22 |
| 2 | Perempuan | 19 | 52,78 |
| Jumlah | | 36 | 100.0 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan sebanyak 19 orang (52,78 %).

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 | 5 | 13,89 |
| 4 | SMU / SLTA | 25 | 69,44 |
| 5 | Diploma (D1/D2/D3/D4) | 0 | 0,0 |
| 6 | Sarjana (S1) | 6 | 16,67 |
| 7 | Pasca Sarjana (S2/S3) | 0 | 0,0 |
| Jumlah | | 36 | 100.0 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir adalah Sekolah Menengah Umum/ Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) sebanyak 25 orang (69,44%)

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

| No | Pekerjaan Utama | Frekuensi | % |
|--------|-----------------|-----------|-------|
| 1 | PNS | 1 | 2,78 |
| 2 | TNI | 0 | 0,0 |
| 3 | POLRI | 1 | 2,78 |
| 4 | SWASTA | 16 | 44,44 |
| 5 | WIRUSAHA | 2 | 5,56 |
| 6 | TENAGA KONTRAK | 0 | 0,0 |
| 7 | Lainnya | 16 | 44,44 |
| Jumlah | | 36 | 100.0 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama adalah Swasta dan Lainnya sebanyak 16 orang (44,44 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner pada aplikasi Si Super Badilum yang terisi dengan lengkap sejumlah 36 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 **96,06 %** 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 **96,06 %**. 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 | 3,889 | Sangat Baik | 1 |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,750 | Sangat Baik | 9 |
| 3. | Waktu Penyelesaian | 3,833 | Sangat Baik | 6 |
| 4. | Biaya / Tarif | 3,833 | Sangat Baik | 6 |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,861 | Sangat Baik | 3 |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | 3,861 | Sangat Baik | 3 |
| 7. | Perilaku Pelaksana | 3,889 | Sangat Baik | 1 |
| 8. | Sarana Prasarana | 3,806 | Sangat Baik | 8 |
| 9. | Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan | 3,861 | Sangat Baik | 3 |

IKM Pengguna Layanan Pengadilan

A. Persyaratan

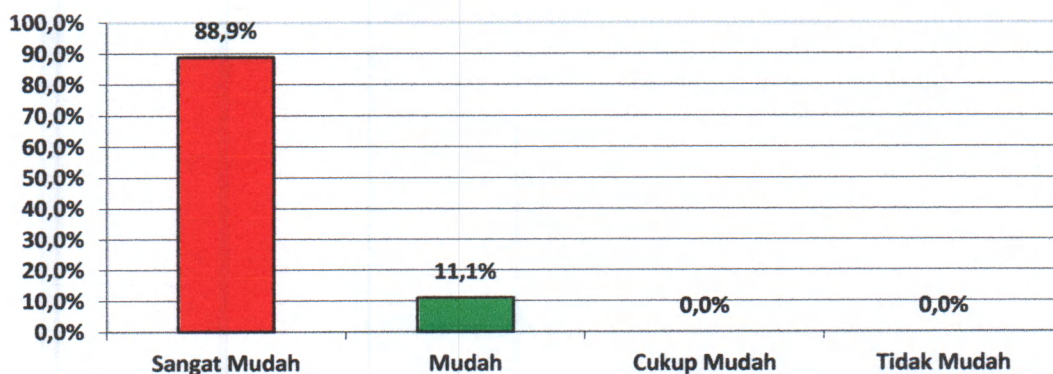
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.843 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 | 32 | 88,9 |
| 2. | Mudah | 3 | 4 | 11,1 |
| 3. | Cukup Mudah | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Mudah | 1 | 0 | 0,0 |
| Jumlah | | | 36 | 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

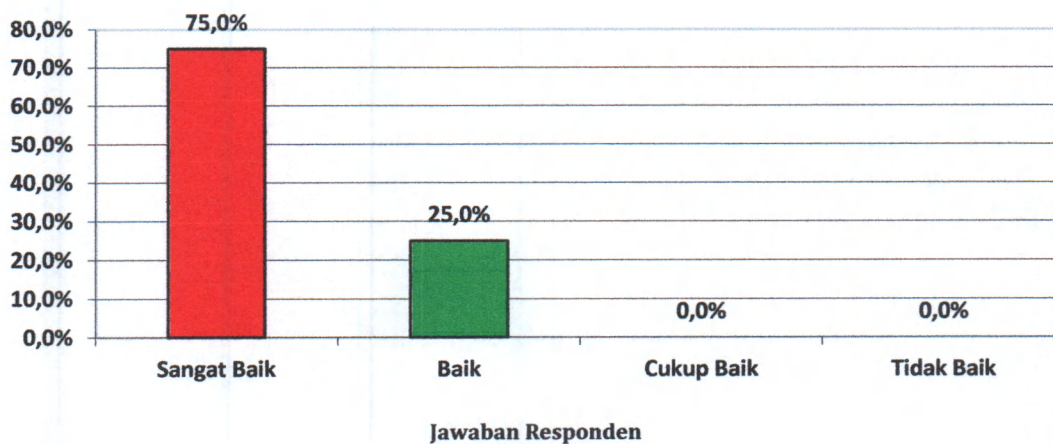
Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,750** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 | 27 | 75,0 |
| 2. | Baik | 3 | 9 | 25,0 |
| 3. | Cukup Baik | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,0 |
| Jumlah | | | 36 | 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

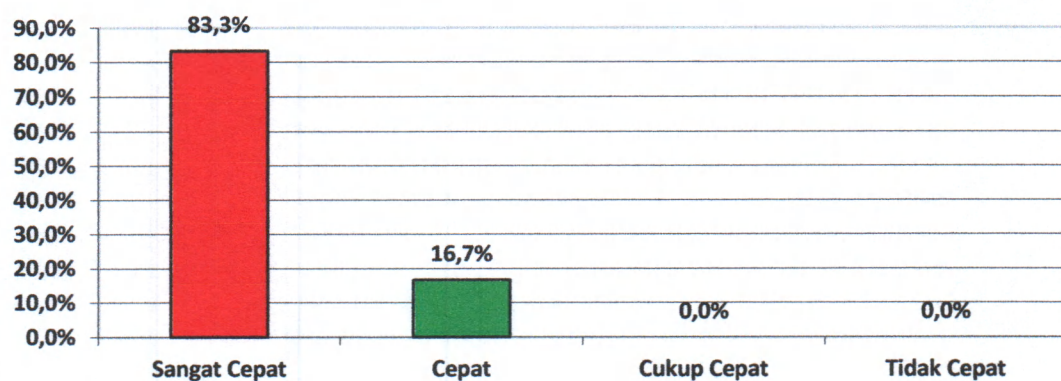
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,833** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 | 30 | 83,3 |
| 2. | Cepat | 3 | 6 | 16,7 |
| 3. | Cukup Cepat | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Cepat | 1 | 0 | 0,0 |
| Jumlah | | | 36 | 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

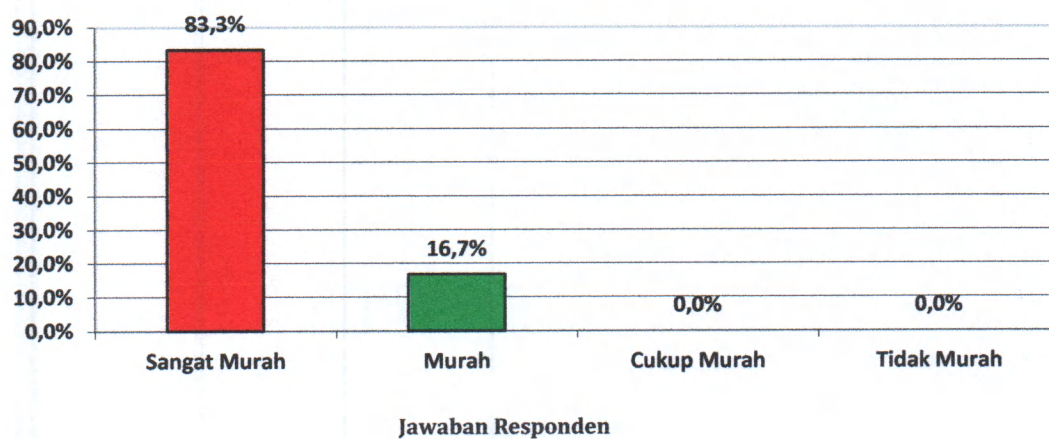
Biaya dan Tarif adalah Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,833** berada pada interval 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 | 30 | 83,3 |
| 2. | Murah | 3 | 6 | 16,7 |
| 3. | Cukup Murah | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Murah | 1 | 0 | 0,0 |
| Jumlah | | | 36 | 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

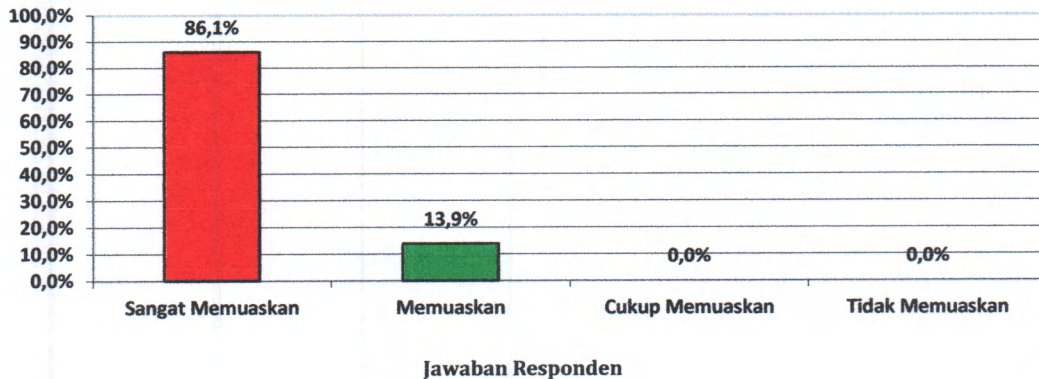
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,861** berada pada interval skor 3,26 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 | 31 | 86,1 |
| 2. | Memuaskan | 3 | 5 | 13,9 |
| 3. | Cukup Memuaskan | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Memuaskan | 1 | 0 | 0,0 |
| Jumlah | | | 36 | 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

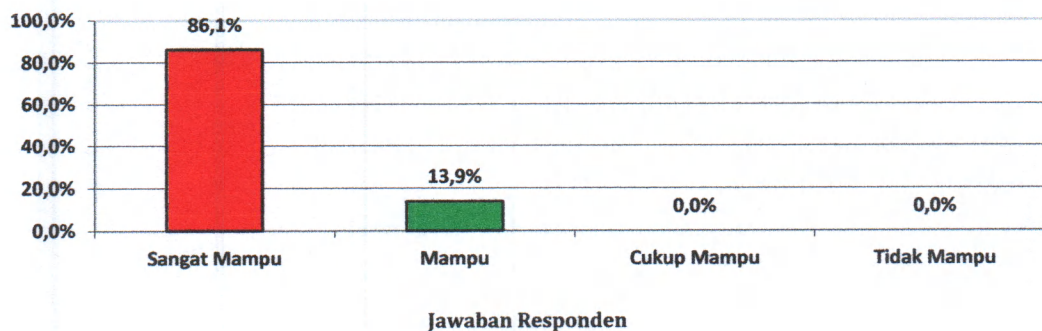
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,861** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat 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 | 31 | 86,1 |
| 2. | Mampu | 3 | 5 | 13,9 |
| 3. | Cukup Mampu | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Mampu | 1 | 0 | 0,0 |
| Jumlah | | | 36 | 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 **3,889** 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.

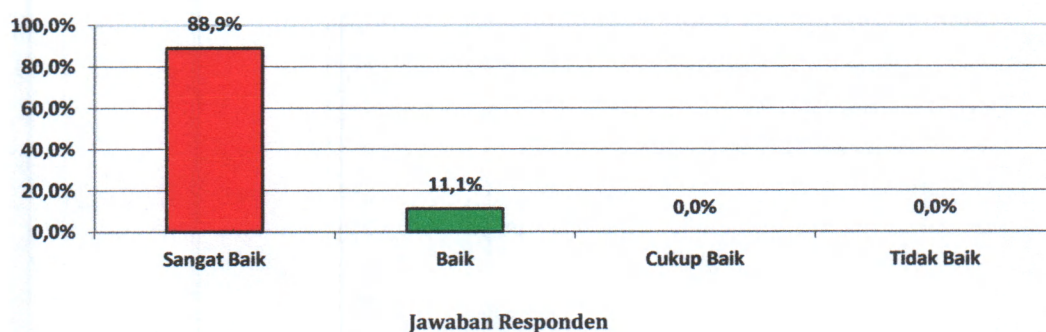
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13

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

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|-------|
| | | | F | % |
| 1. | Sangat Baik | 4 | 32 | 88,9 |
| 2. | Baik | 3 | 4 | 11,1 |
| 3. | Cukup Baik | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,0 |
| Jumlah | | | 36 | 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.

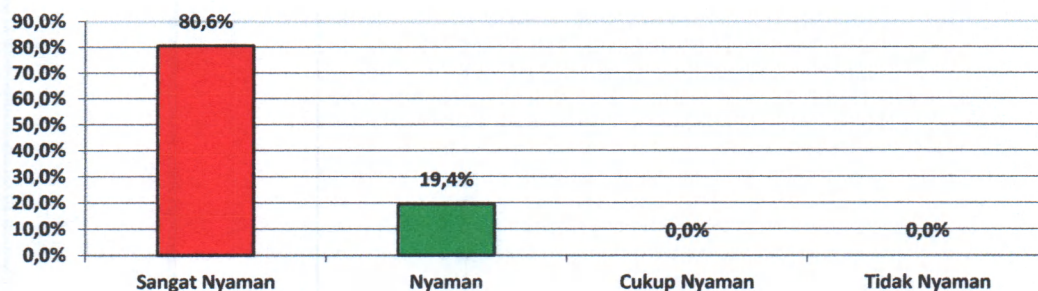
Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik dengan keadaan nyaman dan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual akibat beberapa faktor kondisi lingkungan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,806 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 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri
Kelas IA
Ruang Lingkup: Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|---------------|------|-----------|-------|
| | | | F | % |
| 1. | Sangat Nyaman | 4 | 29 | 80,6 |
| 2. | Nyaman | 3 | 7 | 19,4 |
| 3. | Cukup Nyaman | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Nyaman | 1 | 0 | 0,0 |
| Jumlah | | | 51 | 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 : Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana.

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

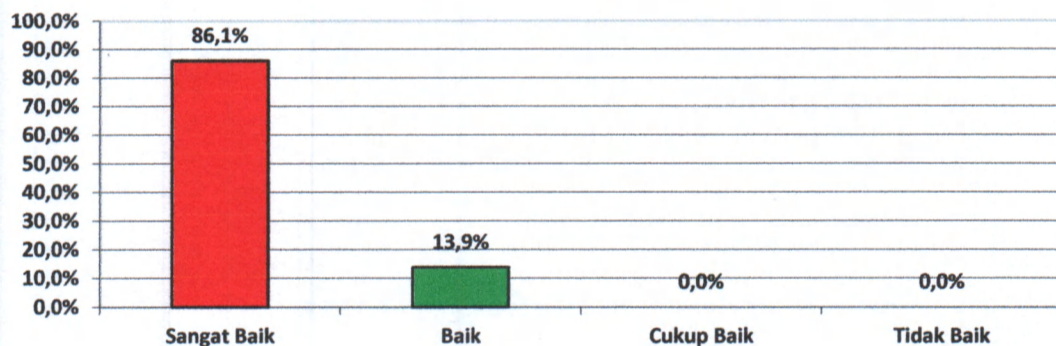
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,861** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 15
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 | 31 | 86,1 |
| 2. | Baik | 3 | 5 | 13,9 |
| 3. | Cukup Baik | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,0 |
| Jumlah | | | 36 | 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: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

J. 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. mantap
2. sangat mantap
3. selalu memudahkan
4. Permohonan pendaftaran mudah dipenuhi
5. muantep pol
6. mantap
7. Sukses Untuk PN Kab. Kediri
8. PN Kabupaten BAGUSSS
9. PRIMA
10. mantap
11. Beshuk yang Memuaskan
12. sangat membantu
13. memuaskan mantap
14. sangat mantap
15. sangat bagus
16. TERIMA KASIH
17. sangat bagus
18. sangat bagus
19. TERIMA KASIH
20. TERIMA KASIH
21. Sangat Bagus
22. bagus
23. bagus
24. TERIMA KASIH
25. TERIMA KASIH
26. TERIMA KASIH
27. TERIMA KASIH
28. TERIMA KASIH
29. terima kasih
30. TERIMA KASIH
31. TERIMA KASIH
32. TERIMA KASIH
33. TERIMA KASIH
34. TERIMA KASIH
35. TERIMA KASIH
36. TERIMA KASIH

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 **97,06** 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. Sarana Prasarana di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A pada kategori SANGAT BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 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 Persyaratan Pelayanan kemudian disusul ruang lingkup Perilaku Pelaksana selanjutnya ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan disusul ruang lingkup Kompetensi Pelaksana, disusul ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, diikuti ruang lingkup Waktu Penyelesaian, disusul ruang lingkup Biaya / Tarif, disusul ruang lingkup Sarana Prasarana, dan terakhir ruang lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Adapun nilai terkecil dan terendah dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diantaranya yaitu:

- Indeks Survey Kepuasan Masyarakat Tertinggi terdapat pada:
 1. Kesesuaian persyaratan yang diminta pelayanan pengadilan ? dengan nilai rata-rata 3,889 kategori sangat baik;
 2. Perilaku petugas pelayanan ?, dengan nilai rata-rata 3,889 kategori sangat baik.
 3. Produk Kesesuaian Spesifikasi Jenis Pelayanan?, dengan nilai rata-rata 3,861 kategori sangat baik

- Indeks Survey Kepuasan Masyarakat Terendah terdapat pada:
 1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?, dengan nilai rata-rata 3,750 kategori sangat baik.
 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?, dengan nilai rata-rata 3,806 kategori sangat baik.
 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?, dengan nilai rata-rata 3,833 kategori sangat baik.

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 ; Sarana Prasarana ; dan terakhir Waktu Penyelesaian**. 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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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, 02 JANUARI 2024
Ketua Tim Survei

GITA TRIYANTO NURCAHYO, 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 :

1. 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.
2. Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

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

| No. | Ruang Lingkup | Pertanyaan | Jawaban |
|-----|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan | Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan 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. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 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. | Waktu Pelayanan | 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. | 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 IA? | 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 IA ? | 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 IA? | a. Tidak Mampu b. Cukup Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu |
| 7. | Perilaku Pelaksana | 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. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 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. | Sarana Prasarana | 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
Email : mail@pn-kedirikab.go.id

SASARAN MUTU
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI KABUPATEN KEDIRI
Periode OKTOBER - DESEMBER 2023

| | |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indikator | Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I A sebesar 97,06% berada pada kategori sangat baik (pada interval 81.26 s/d 100.00) pada bulan OKTOBER sampai DESEMBER 2023 |
| Dimensi Mutu | Kepuasan Masyarakat |
| Tujuan Indikator | Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri |
| Rasionalisasi | Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan meningkat (97,06 %, 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 2 sampai 10 Januari 2024 |
| 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 OKTOBER sampai DESEMBER 2023 |

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

TIM SURVEI

Ketua:

GITA TRIYANTO NURCAHYO, SE., SH.

Sekretaris:

JAJOEK TRI SOESILOWATI, SH., MH.

Anggota:

1. SUWANTO, SH., MH.
2. RESTI IMALIYA, SH.
3. NALENDRA PRADIPTO, SH.
4. EVPRI AUDEARDO DAMANIK, A.Md
5. IVAN OKTOFERNANDO TAMBA, A.Md
6. DWI OKTA WIYONO, SE., SH.

ANALISIS DATA SKM TRIWULAN I JANUARI – MARET TAHUN 2024
DENGAN NILAI INDEKS 3,84 / 96,06 %

Frequency Table

VAR00001

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3.00 | 4 | 11.1 | 11.1 | 11.1 |
| | 4.00 | 32 | 88.9 | 88.9 | 100.0 |
| Total | | 36 | 100.0 | 100.0 | |

VAR00002

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3.00 | 9 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | 4.00 | 27 | 75.0 | 75.0 | 100.0 |
| Total | | 36 | 100.0 | 100.0 | |

VAR00003

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3.00 | 6 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| | 4.00 | 30 | 83.3 | 83.3 | 100.0 |
| Total | | 36 | 100.0 | 100.0 | |

VAR00004

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3.00 | 6 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| | 4.00 | 30 | 83.3 | 83.3 | 100.0 |
| Total | | 36 | 100.0 | 100.0 | |

VAR00005

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3.00 | 5 | 13.9 | 13.9 | 13.9 |
| | 4.00 | 31 | 86.1 | 86.1 | 100.0 |
| Total | | 36 | 100.0 | 100.0 | |

VAR00006

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3.00 | 5 | 13.9 | 13.9 | 13.9 |
| | 4.00 | 31 | 86.1 | 86.1 | 100.0 |
| Total | | 36 | 100.0 | 100.0 | |

VAR00007

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | 3.00 | 4 | 11.1 | 11.1 | 11.1 |
| | 4.00 | 32 | 88.9 | 88.9 | 100.0 |
| Total | | 36 | 100.0 | 100.0 | |

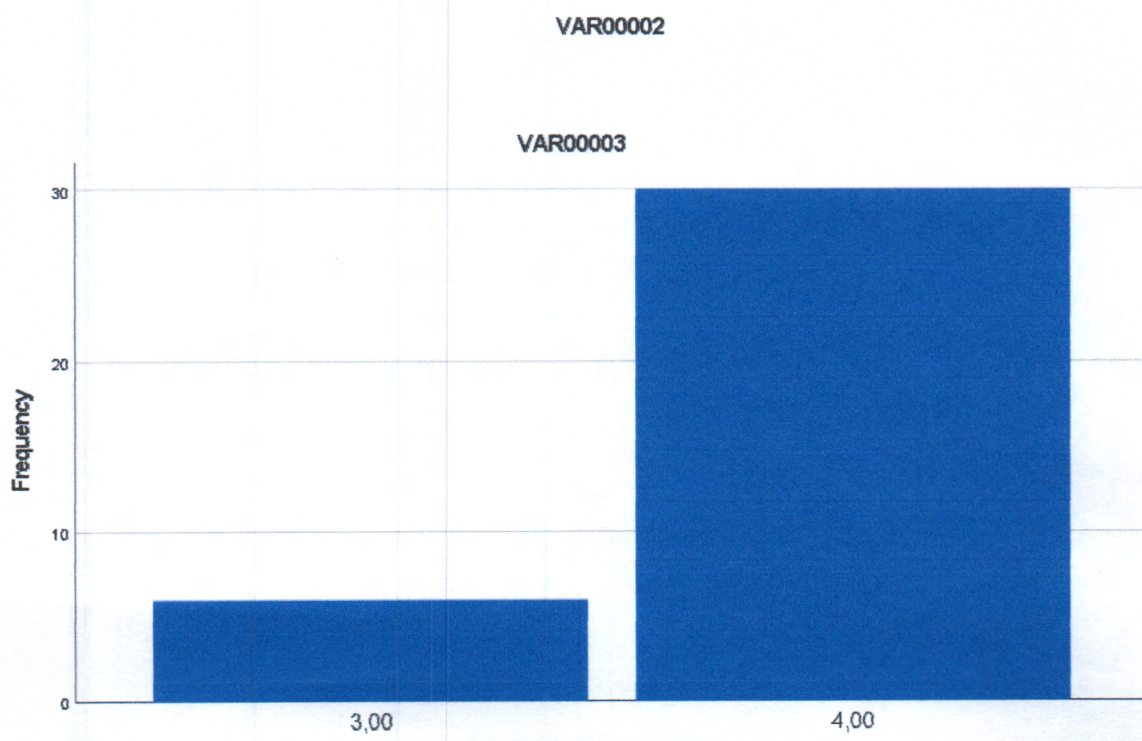
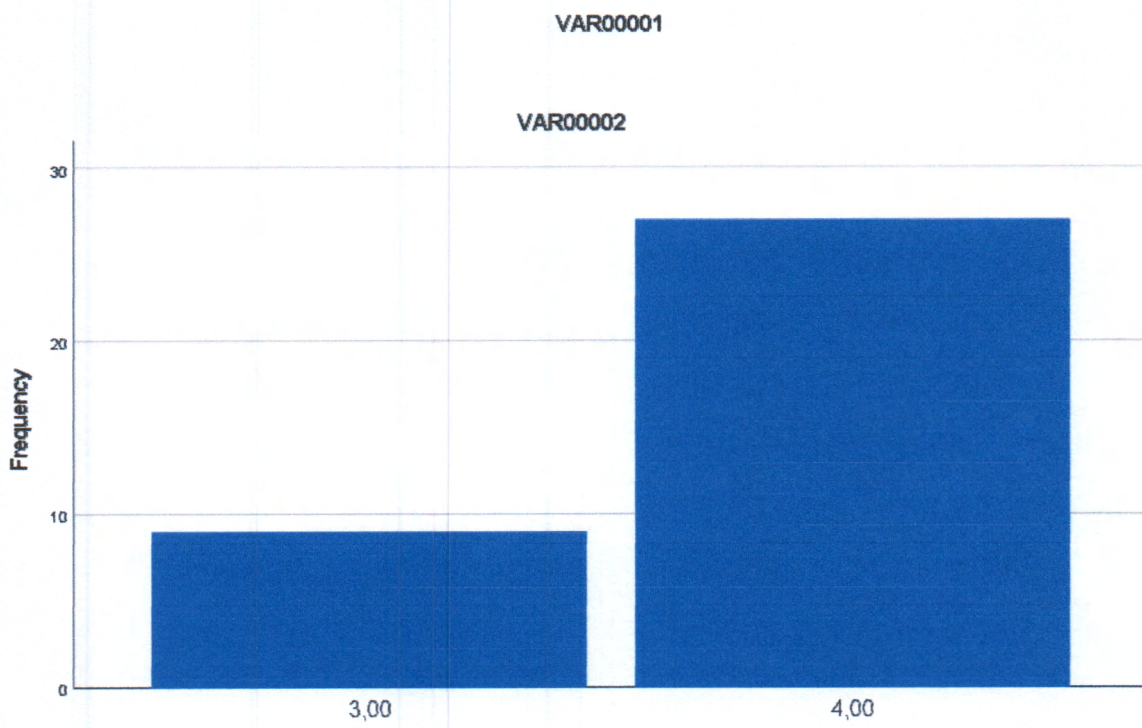
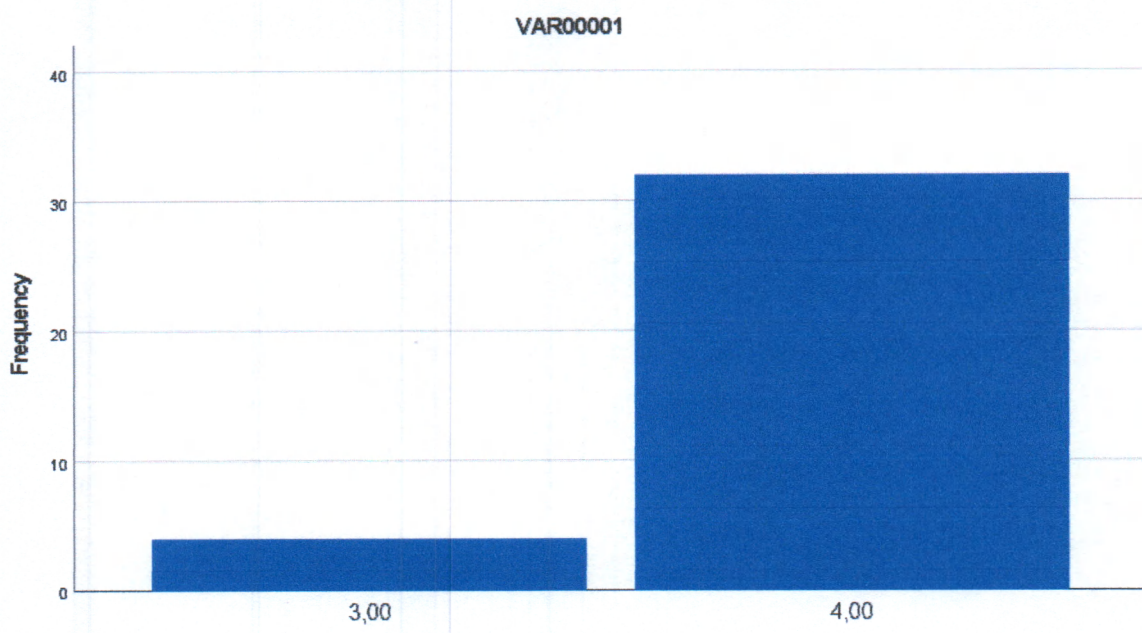
VAR00008

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | 3.00 | 7 | 19.4 | 19.4 | 19.4 |
| | 4.00 | 29 | 80.6 | 80.6 | 100.0 |
| Total | | 36 | 100.0 | 100.0 | |

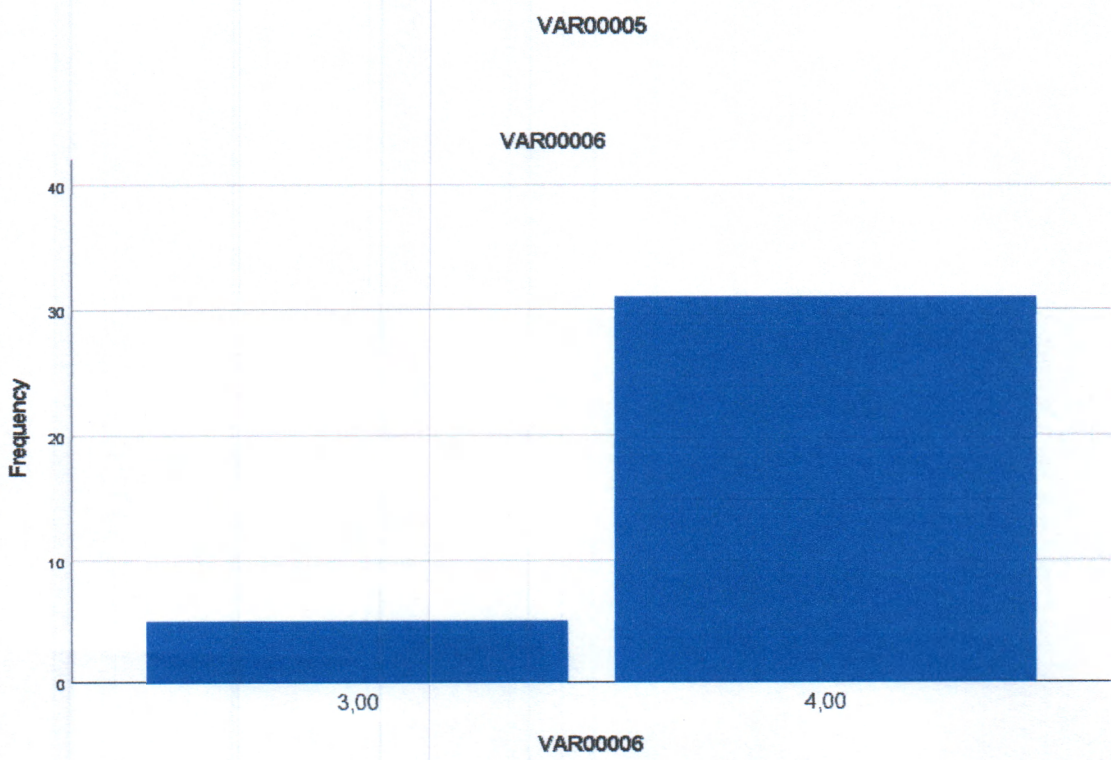
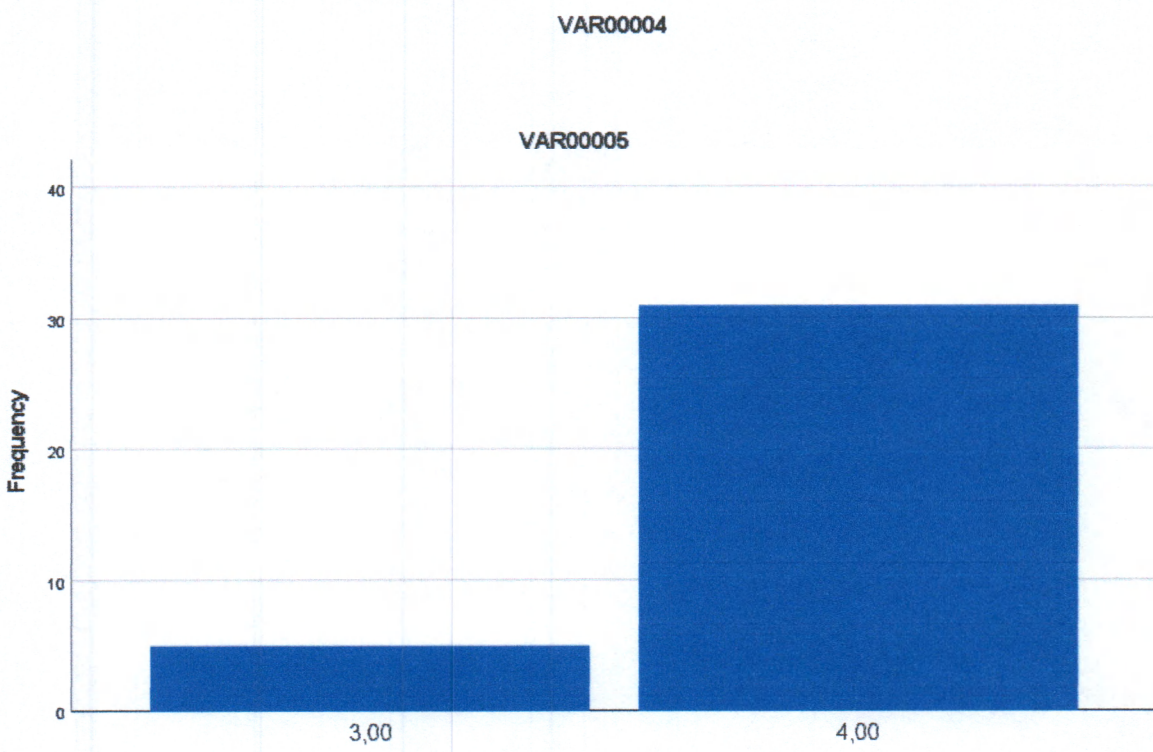
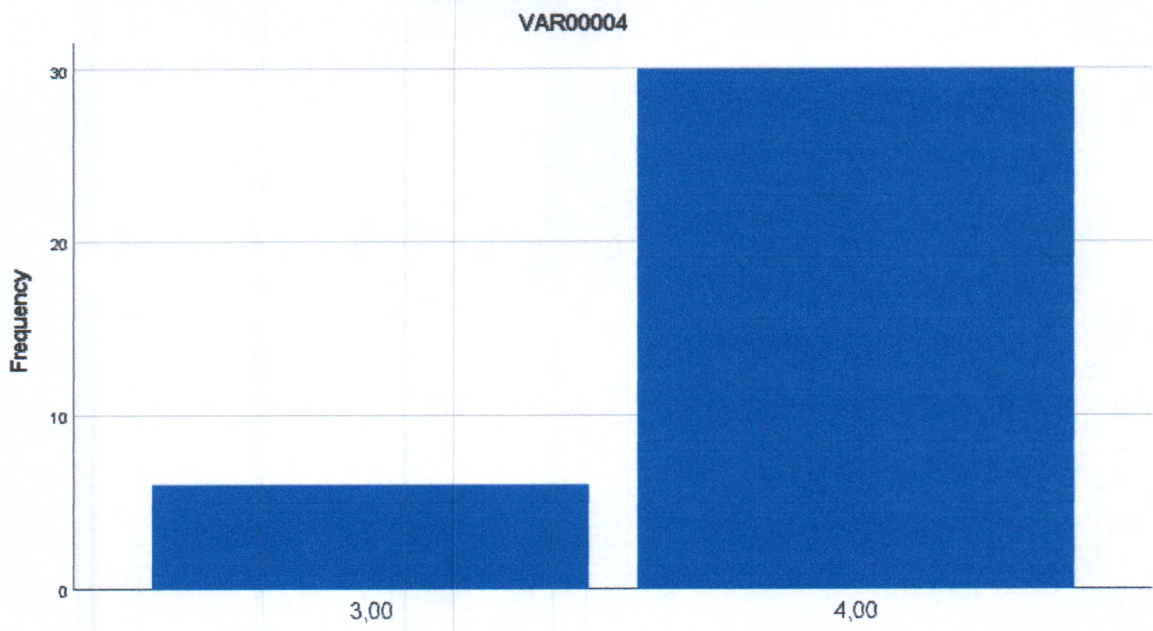
VAR00009

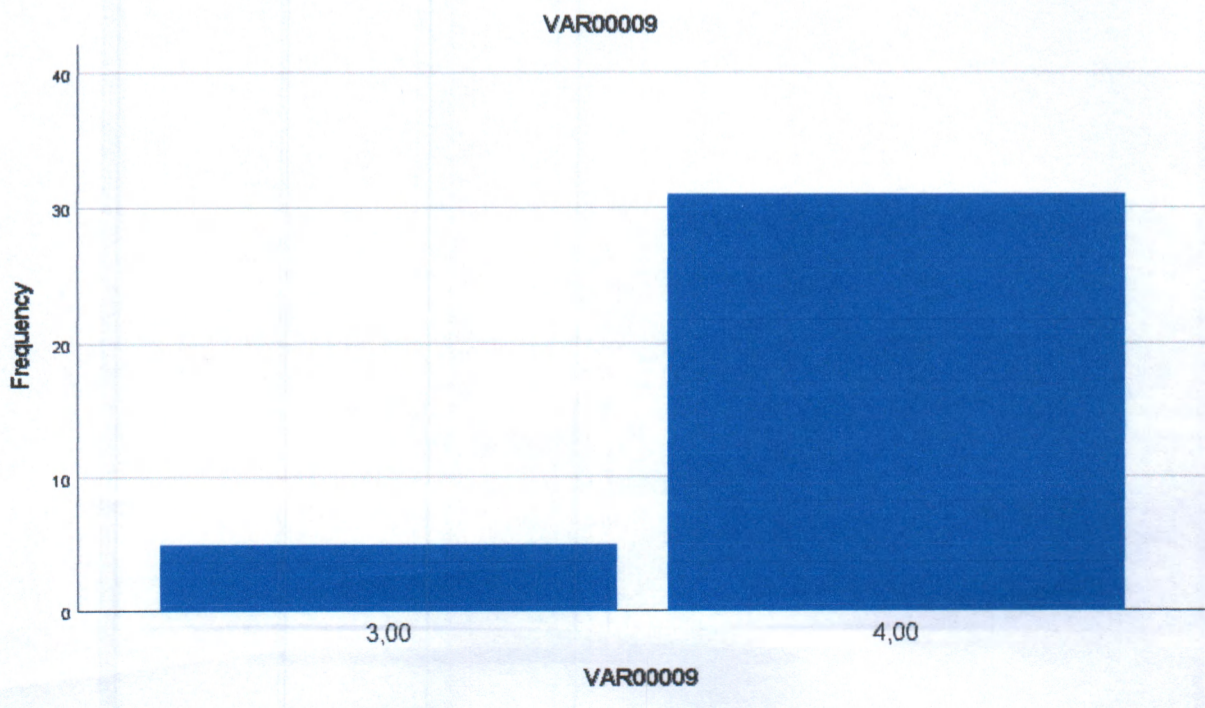
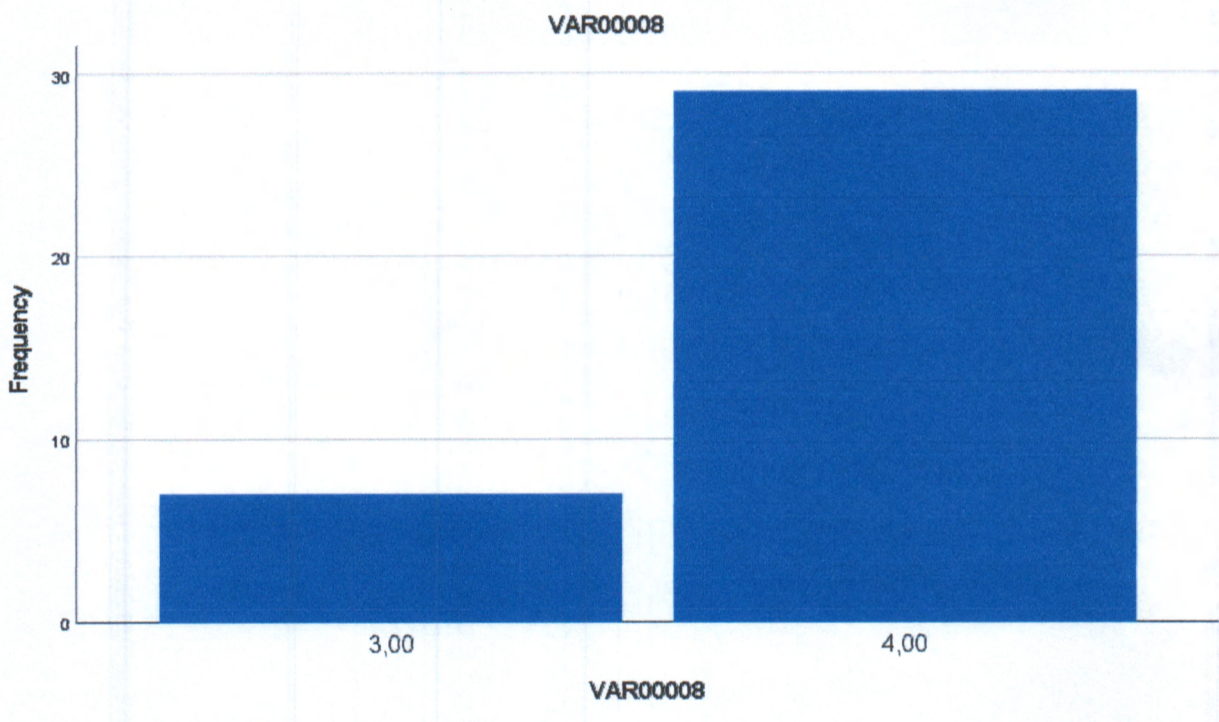
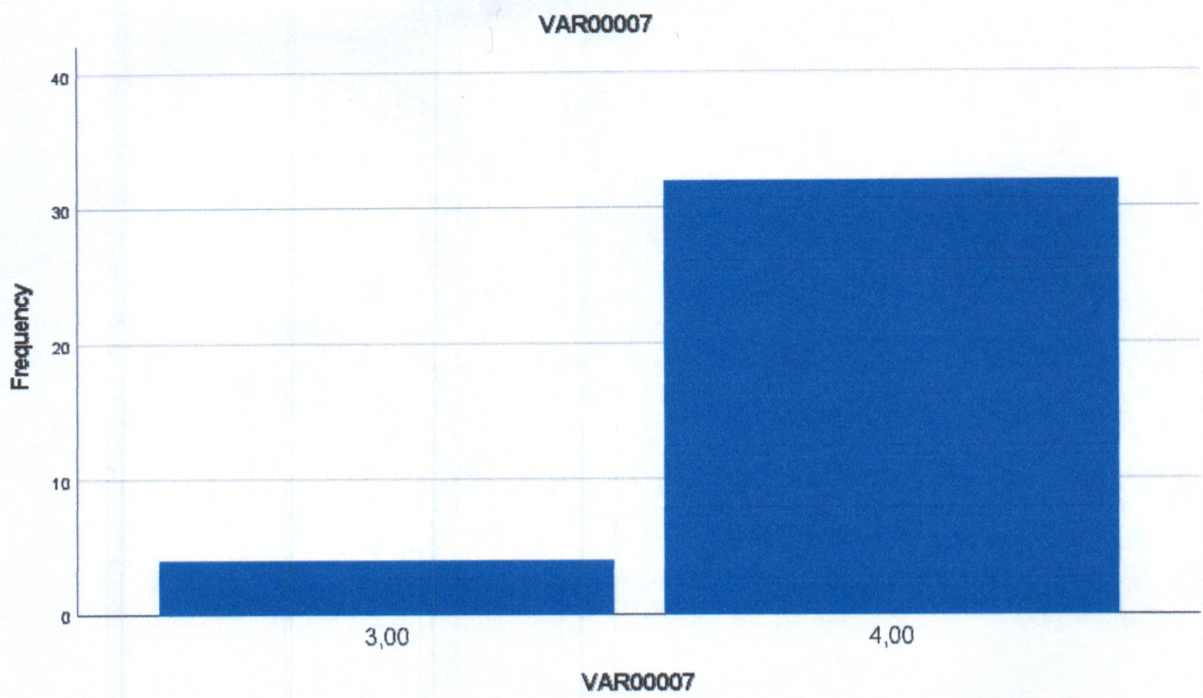
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | 3.00 | 5 | 13.9 | 13.9 | 13.9 |
| | 4.00 | 31 | 86.1 | 86.1 | 100.0 |
| Total | | 36 | 100.0 | 100.0 | |

Bar Chart



VAR00003





| | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| 149 | | | | | | | | | | |
| 150 | | | | | | | | | | |
| Jumlah | 140 | 135 | 138 | 138 | 139 | 139 | 140 | 137 | 139 | |
| NRR per RL | 3,889 | 3,750 | 3,833 | 3,833 | 3,861 | 3,861 | 3,889 | 3,806 | 3,861 | |
| NRR Tertimbang | 0,432 | 0,417 | 0,426 | 0,426 | 0,429 | 0,429 | 0,432 | 0,423 | 0,429 | 3,843 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 96,06 |

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 : 96,06
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

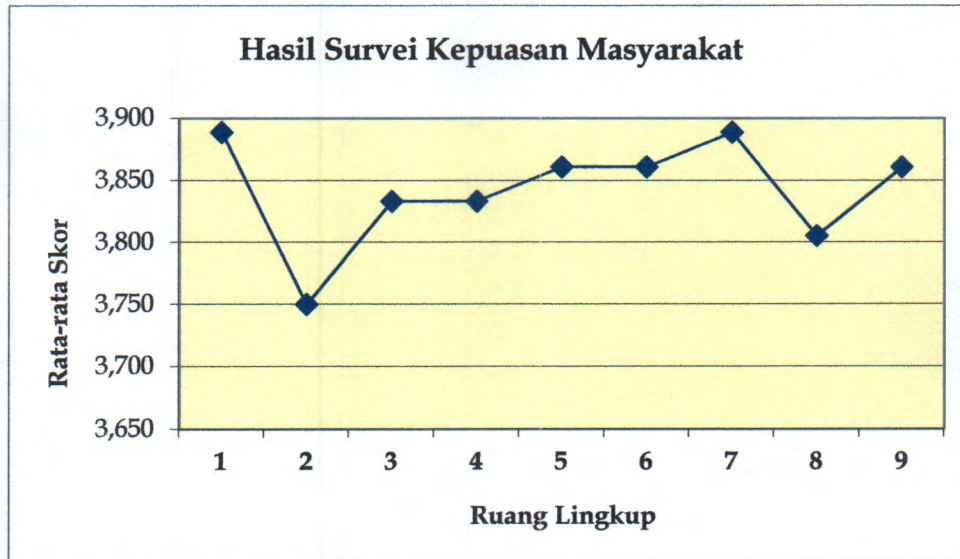
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:

96,06

Kategori: SANGAT BAIK

| Nomor | Ruang Lingkup | Nilai | Kategori | Peringkat |
|-------|-----------------------------------------|-------|-------------|-----------|
| 1 | Persyaratan | 3,889 | Sangat Baik | 1 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,750 | Sangat Baik | 9 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,833 | Sangat Baik | 6 |
| 4 | Biaya / Tarif | 3,833 | Sangat Baik | 6 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,861 | Sangat Baik | 3 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,861 | Sangat Baik | 3 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,889 | Sangat Baik | 1 |
| 8 | Sarana Prasarana | 3,806 | Sangat Baik | 8 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,861 | Sangat Baik | 3 |



**QUALITY MANAGER
REPRESENTATIVE**

[Signature]
**EDI SUBAGIYO, SH., MH.
NIP. 19740615 199303 1 001**

**KETUA TIM SURVEI
KEPUASAN PELANGGAN
PANI TERA**

[Signature]
**I. MD. WITANA, SH.
NIP. 19660731 199303 1 003**

**KETUA TIM PENJAMINAN MUTU
PENGADILAN NEGERI**

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