

# 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 IV  
BULAN OKTOBER – DESEMBER  
TAHUN 2023**

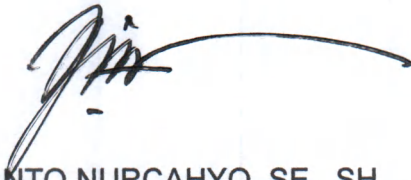
**LEMBAR PENGESAHAN**

**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**

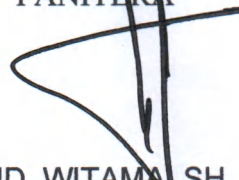
Disahkan di Kediri  
Pada Hari Selasa, 02 Januari 2024

Sekretaris Tim Survei,



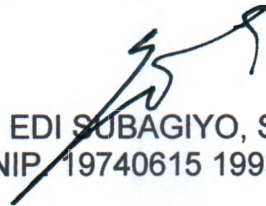
GITA TRIYANTO NURCAHYO, SE., SH.  
NIP. 19790920 200604 1 003

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, 02 Januari 2024

**Tim Survei**

---

*IKM Pengguna Layanan Pengadilan*

## DAFTAR ISI

*Halaman*

HALAMAN JUDUL .....	I
LEMBAR PENGESAHAN .....	II
KATA PENGANTAR .....	III
DAFTAR ISI .....	IV
DAFTAR TABEL .....	VI
DAFTAR GAMBAR .....	VII
<b>BAB I . PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan .....	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM .....	4
D. Teknik Analisis Data .....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>7</b>
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin .....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama .....	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b>	<b>9</b>
A. Persyaratan .....	10
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	11
C. Waktu Penyelesaian.....	12
D. Biaya dan Tarif .....	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	14
F. Kompetensi Pelaksana .....	15

G. Perilaku Pelaksana.....	16
H. Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana .....	17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	18
J. Hasil Survei kualitatif .....	19
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>21</b>
A. Kesimpulan.....	21
B. Rekomendasi .....	23
<b>RUJUKAN .....</b>	<b>24</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>25</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: Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana .....	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 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 IV Tahun 2023.

#### **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 mengkode 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	27	52,9
2	29 - 39 Th	16	31,4
3	40 - 49 Th	5	9,8
4	50 - 59 Th	2	3,9
5	60 - 69 Th	1	2,0
6	69>	0	0,0
Jumlah		51	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18 - 28 tahun yaitu sebesar 52,9 % atau sebanyak 27 responden

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	28	54,90
2	Perempuan	23	45,10
Jumlah		51	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 28 orang (54,90 %).

### 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	21	41,18
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	3	5,88
6	Sarjana (S1)	22	43,14
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	5	9,80
Jumlah		51	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata-1 (S-1) sebanyak 22 orang (43,14%)

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	2	3,92
2	TNI	0	0,0
3	POLRI	1	1,96
4	SWASTA	28	54,90
5	WIRAUSAHA	2	3,92
6	TENAGA KONTRAK	0	0,0
7	Lainnya	18	35,29
Jumlah		51	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Swasta sebanyak 28 orang (54,90 %).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner pada aplikasi Si Super Badilum yang terisi dengan lengkap sejumlah 51 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 **97,06 %** 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 **97,06 %**. 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	3,922	Sangat Baik	1
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,882	Sangat Baik	2
3.	Waktu Penyelesaian	3,863	Sangat Baik	8
4.	Biaya / Tarif	3,882	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,863	Sangat Baik	8
6.	Kompetensi Pelaksana	3,882	Sangat Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	3,882	Sangat Baik	2
8.	Sarana Prasarana	3,882	Sangat Baik	2
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,882	Sangat Baik	2

*IKM Pengguna Layanan Pengadilan*



## A. Persyaratan

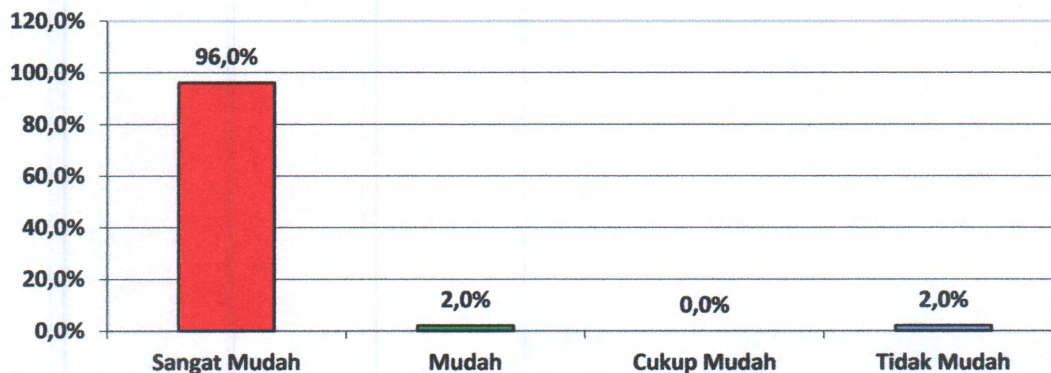
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.922 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	49	96,0
2.	Mudah	3	1	2,0
3.	Cukup Mudah	2	0	0,0
4.	Tidak Mudah	1	1	2,0
Jumlah			51	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

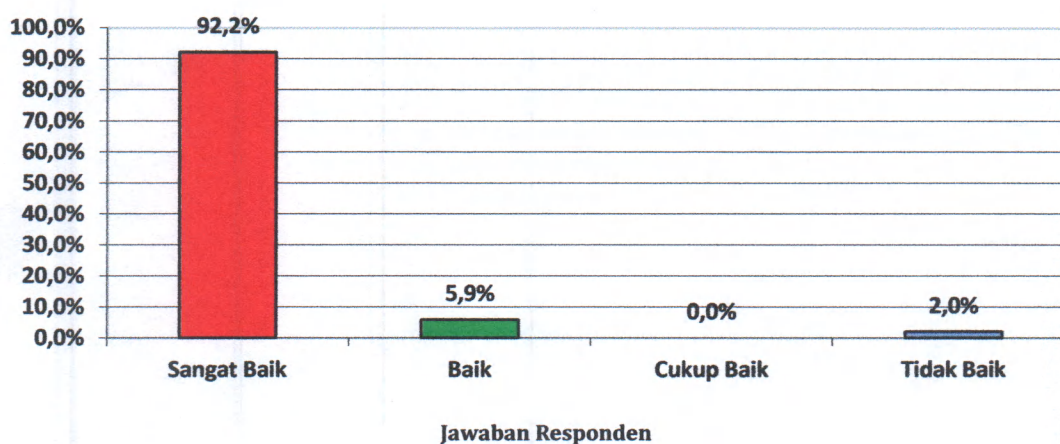
Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,882** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	47	92,2
2.	Baik	3	3	5,9
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	1	2,0
Jumlah			51	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

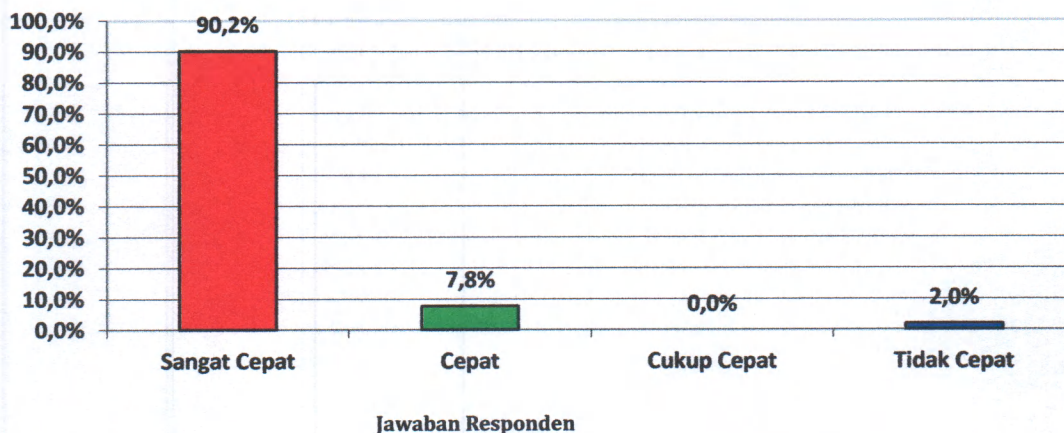
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,863** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	46	90,2
2.	Cepat	3	4	7,8
3.	Cukup Cepat	2	0	0,0
4.	Tidak Cepat	1	1	2,0
Jumlah			51	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

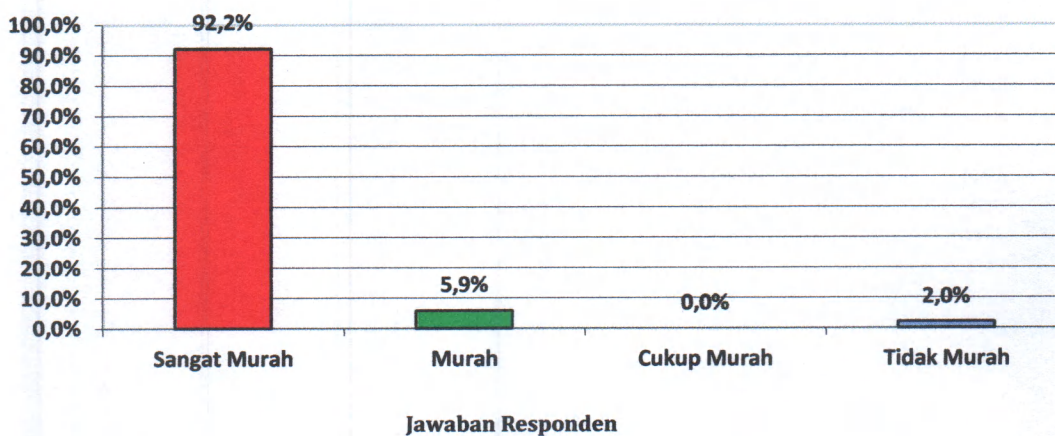
Biaya dan Tarif adalah Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,882** berada pada interval 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	47	92,2
2.	Murah	3	3	5,9
3.	Cukup Murah	2	0	0,0
4.	Tidak Murah	1	1	2,0
Jumlah			51	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

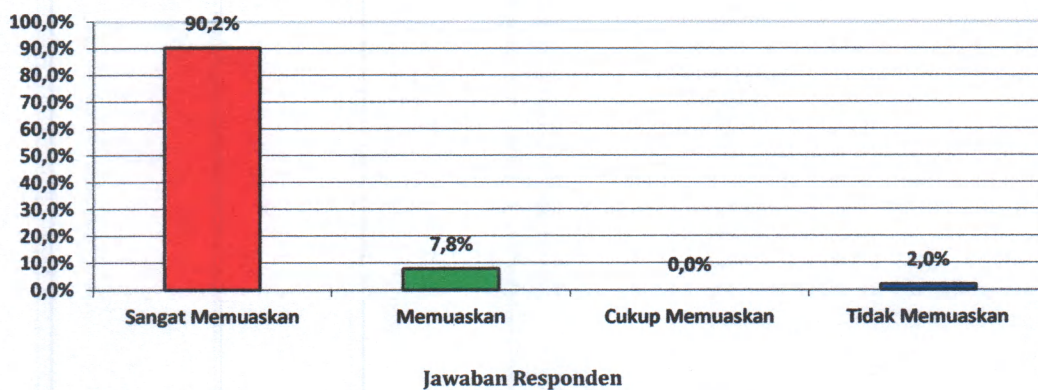
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,863** berada pada interval skor 3,26 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	46	90,2
2.	Memuaskan	3	4	7,8
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0,0
4.	Tidak Memuaskan	1	1	2,0
Jumlah			51	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

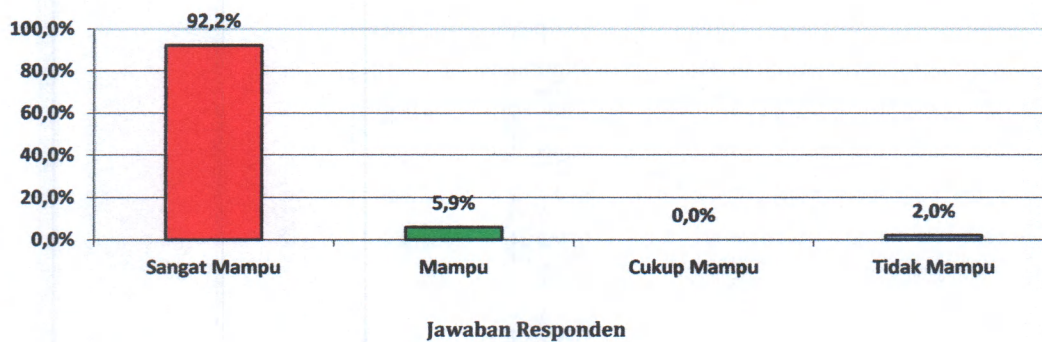
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,882 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	47	92,2
2.	Mampu	3	3	5,9
3.	Cukup Mampu	2	0	0,0
4.	Tidak Mampu	1	1	2,0
Jumlah			51	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 **3,882** 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.

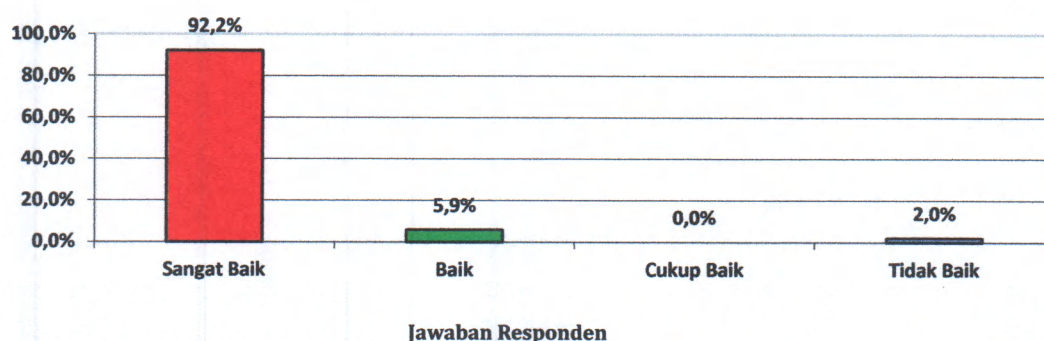
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	47	92,2
2.	Baik	3	3	5,9
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	1	2,0
Jumlah			51	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.

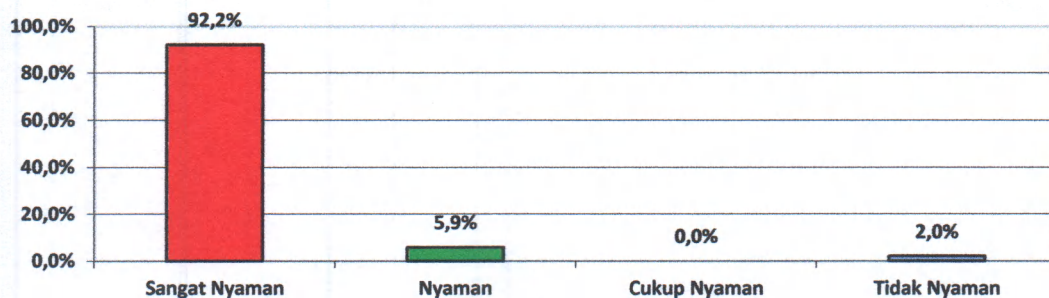
Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik dengan keadaan nyaman dan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual akibat beberapa faktor kondisi lingkungan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,882 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	47	92,2
2.	Nyaman	3	3	5,9
3.	Cukup Nyaman	2	0	0,0
4.	Tidak Nyaman	1	1	2,0
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

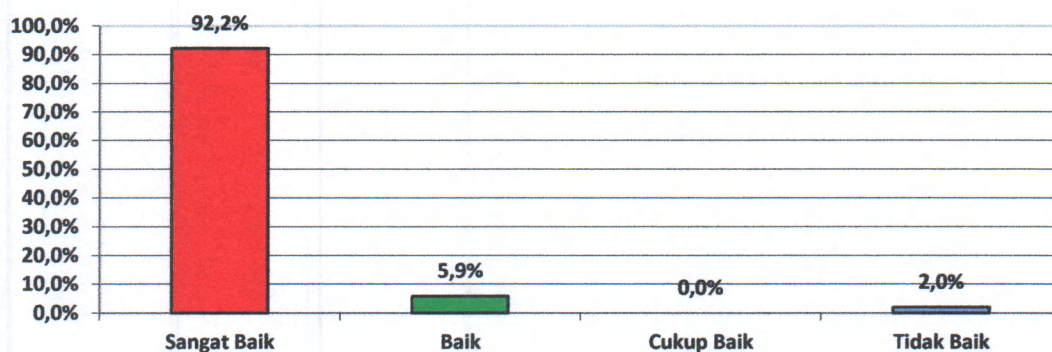
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,882** berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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	47	92,2
2.	Baik	3	3	5,9
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	1	2,0
Jumlah			51	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. pelayanan ramah
2. layanan ramah
3. pelayanan ramah
4. layanan ramah
5. pelayanan ramah
6. layanan ramah
7. layanan ramah
8. pelayanan ramah
9. pelayanan ramah
10. Layanan ramah
11. pelayanan ramah
12. Layanan ramah
13. TERIMA KASIH
14. pelayanan ramah
15. Layanan ramah
16. pelayanan ramah
17. TERIMA KASIH
18. Pelayanan bagus dan baik serta ramah
19. TERBAIK
20. pelayanan pengajuan magang untuk surat masuk ke PTSP Umum sangat mudah
21. Persyaratan pelayanan Salinan sangat memuaskan
22. baik
23. baik
24. tingkatkan
25. istimewa
26. TERIMA KASIH
27. TERIMA KASIH
28. TERIMA KASIH
29. pelayanannya ramah
30. PELAYANANNYA RAMAH
31. Pegawai yang melayani sangat ramah
32. Dilayani dengan sepenuh hati
33. Pelayanan sangat memuaskan
34. Pelayanan Surat Kuasa sangat profesional
35. Sangat Puas Terhadap Pelayanan
36. Pelayanan melalui WA PTSP Online sangat memudahkan
37. Pelayanan Surat Keterangan sangat mumpuni
38. Sangat puas !
39. Kegiatan sangat mantap
40. Para Masyarakat sangat terbantu berkat adanya WA PTSP Online

41. PN Kabupaten mantap!!!!
42. PTSP Perdata sangat mantap!!!
43. Kepangurusan Legalisir Surat Kuasa sangat mantap!!!
44. Pelayanan Surat Kuasa mantap !!!
45. Pelayanan nya sangat prima !!!
46. Sarana yang cukup memuaskan
47. petugas informasinya ramah
48. petugas informasinya ramah
49. petugas informasinya ramah
50. pelayanannya cepat
51. petugasnya ramah

## 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 lingkupnya, diperoleh kepuasan responden dengan urutan paling tinggi berada pada ruang lingkup Persyaratan Pelayanan kemudian disusul ruang lingkup Kemudahan Prosedur Pelayanan selanjutnya ruang lingkup Biaya/Tarif Pelayanan disusul ruang lingkup Kompetensi Pelaksana, disusul ruang lingkup Perilaku Pelaksana, diikuti ruang lingkup Sarana Prasarana, disusul ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, disusul ruang lingkup Waktu Penyelesaian, dan terakhir ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

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 3,922 kategori sangat baik;
  2. Kemudahan prosedur pelayanan pengadilan ?, dengan nilai rata-rata 3,882 kategori sangat baik.
  3. Biaya/tarif yang dikenakan sesuai tarif resmi?, dengan nilai rata-rata 3,882 kategori sangat baik
  
- Indeks Survey Kepuasan Masyarakat Terendah terdapat pada:
  1. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?, dengan nilai rata-rata 3,863 kategori sangat baik.
  2. Bagaiman pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapat dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?, dengan nilai rata-rata 3,863 kategori sangat baik.
  3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?, dengan nilai rata-rata 3,882 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 **Kecepatan Waktu Pelayanan, Kesesuaian Hasil Pelayanan, dan terakhir Kemudahan Prosedur Pelayanan**. 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.	<b>Persyaratan</b>	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.	<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 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
Rationalisasi	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 IV OKTOBER – DESEMBER TAHUN 2023**  
**DENGAN NILAI INDEKS 3,88 / 97,06 %**

**Frequency Table**

**VAR00001**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	1	2.0	2.0	3.9
	4.00	49	96.1	96.1	100.0
Total		51	100.0	100.0	

**VAR00002**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	3	5.9	5.9	7.8
	4.00	47	92.2	92.2	100.0
Total		51	100.0	100.0	

**VAR00003**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	4	7.8	7.8	9.8
	4.00	46	90.2	90.2	100.0
Total		51	100.0	100.0	

**VAR00004**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	3	5.9	5.9	7.8
	4.00	47	92.2	92.2	100.0
Total		51	100.0	100.0	

**VAR00005**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	4	7.8	7.8	9.8
	4.00	46	90.2	90.2	100.0
Total		51	100.0	100.0	

**VAR00006**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	3	5.9	5.9	7.8
	4.00	47	92.2	92.2	100.0
Total		51	100.0	100.0	

**VAR00007**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	3	5.9	5.9	7.8
	4.00	47	92.2	92.2	100.0
Total		51	100.0	100.0	

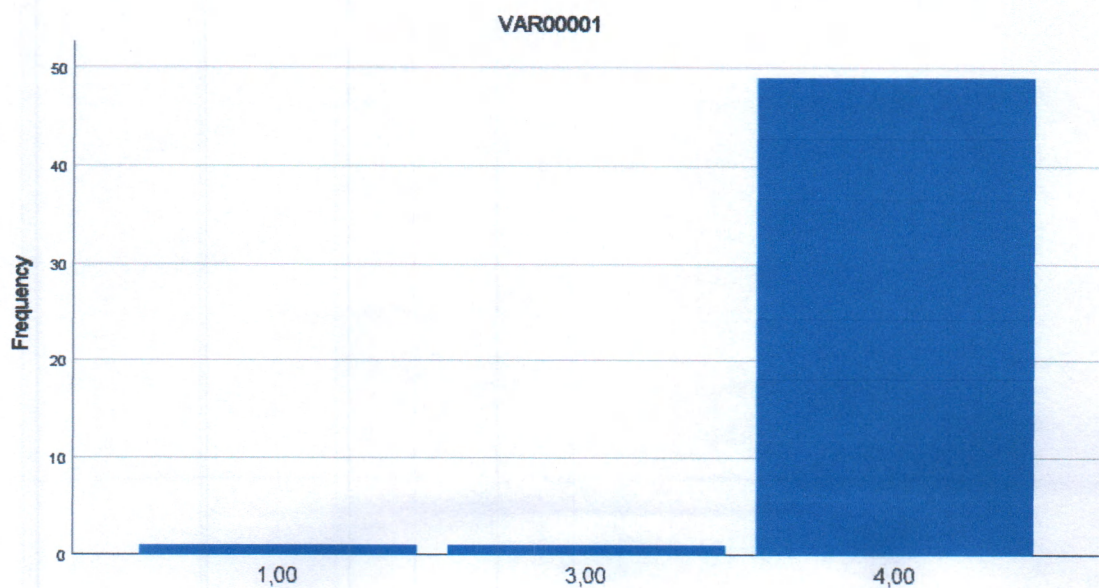
**VAR00008**

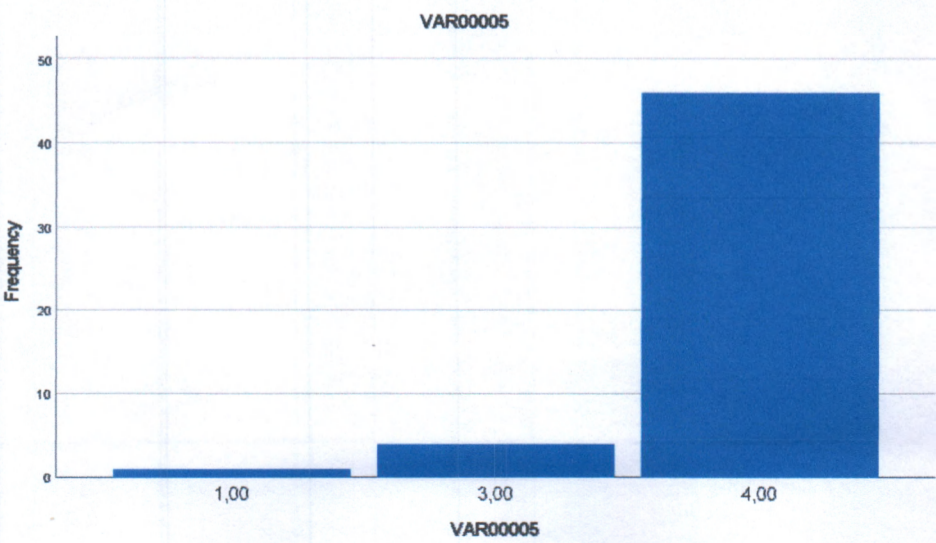
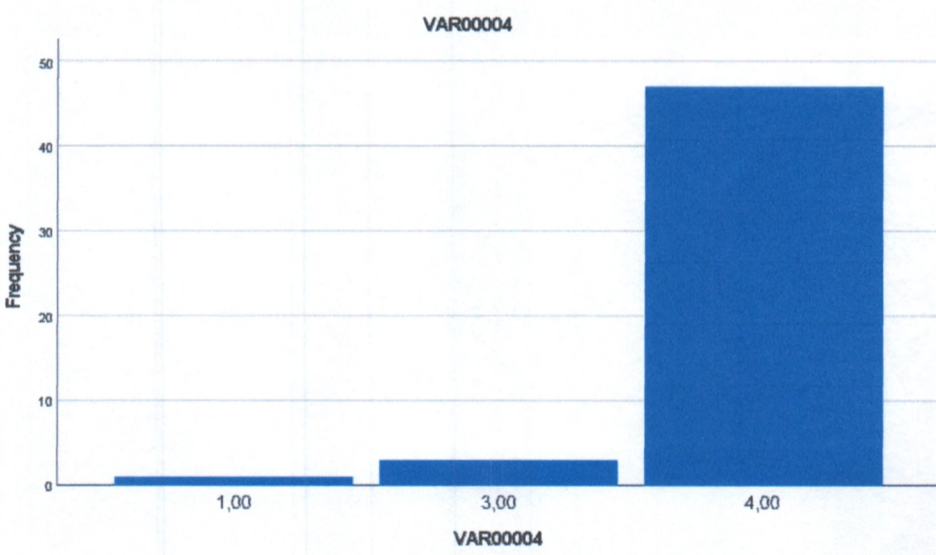
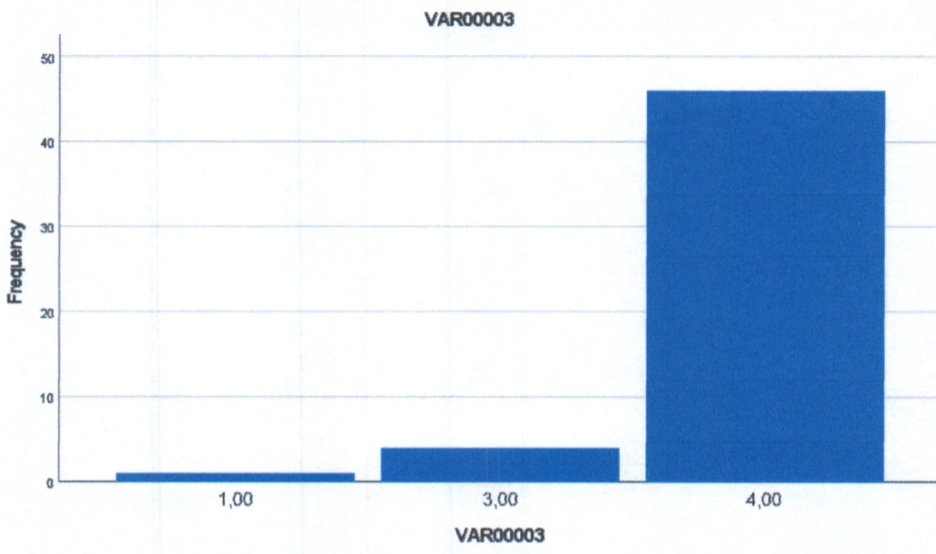
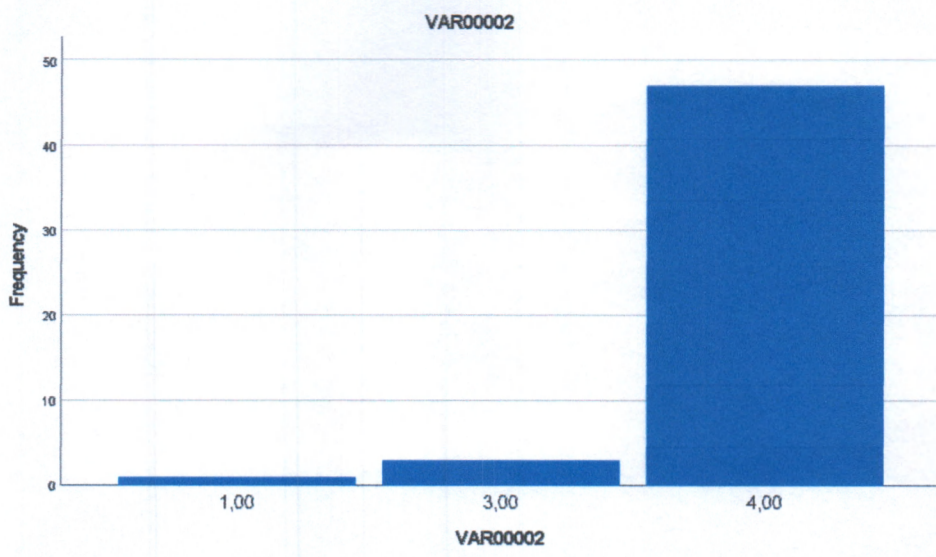
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	3	5.9	5.9	7.8
	4.00	47	92.2	92.2	100.0
Total		51	100.0	100.0	

**VAR00009**

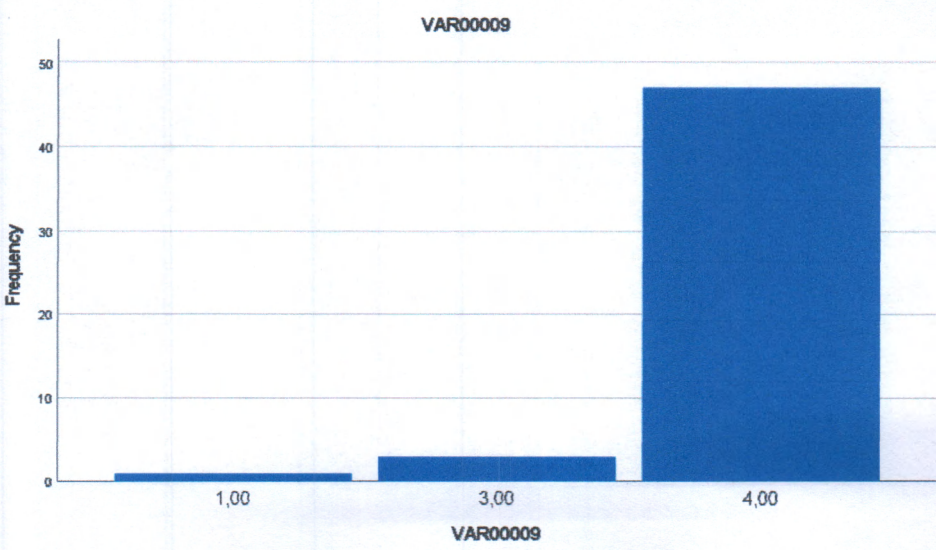
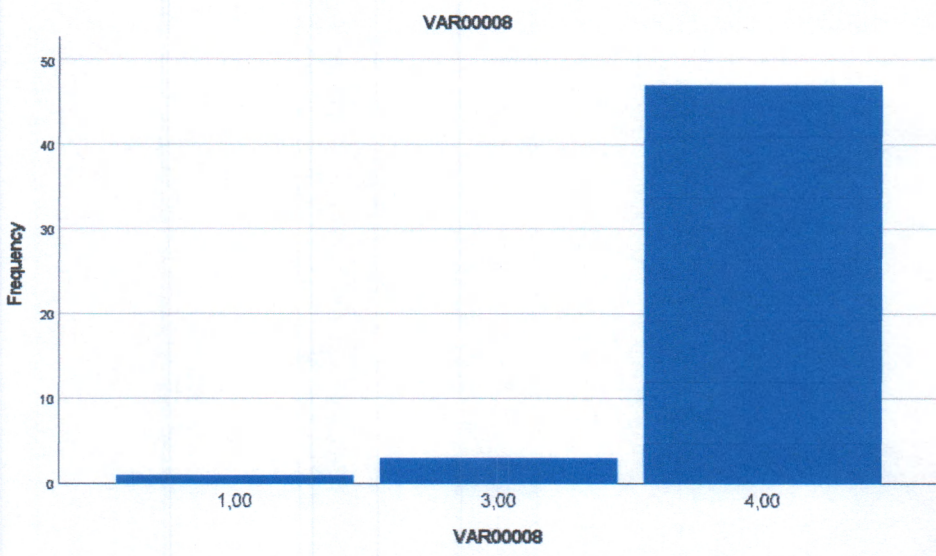
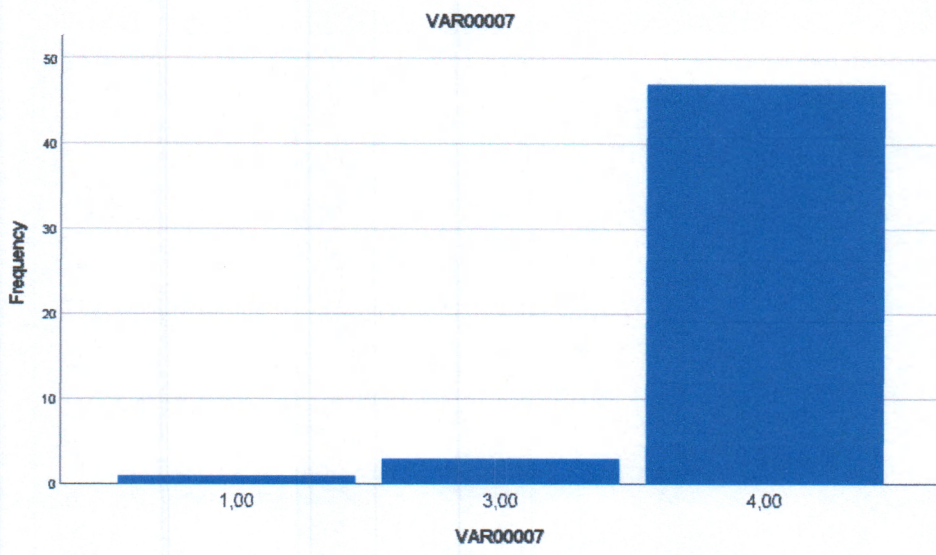
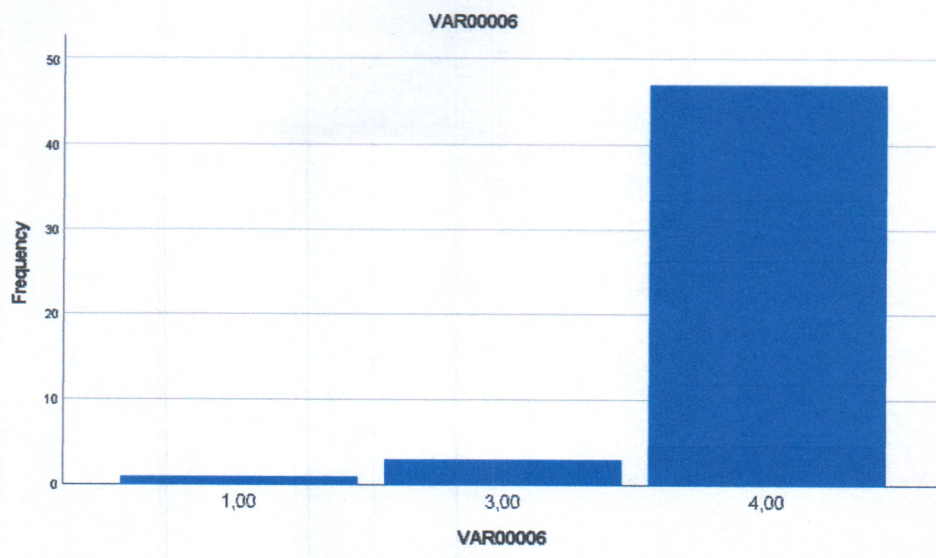
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.0	2.0	2.0
	3.00	3	5.9	5.9	7.8
	4.00	47	92.2	92.2	100.0
Total		51	100.0	100.0	

**Bar Chart**















149										
150										
Jumlah	200	198	197	198	197	198	198	198	198	
NRR per RL	3,922	3,882	3,863	3,882	3,863	3,882	3,882	3,882	3,882	
NRR Tertimbang	0,436	0,431	0,429	0,431	0,429	0,431	0,431	0,431	0,431	3,882
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>97,06</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 : 97,06**

**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**

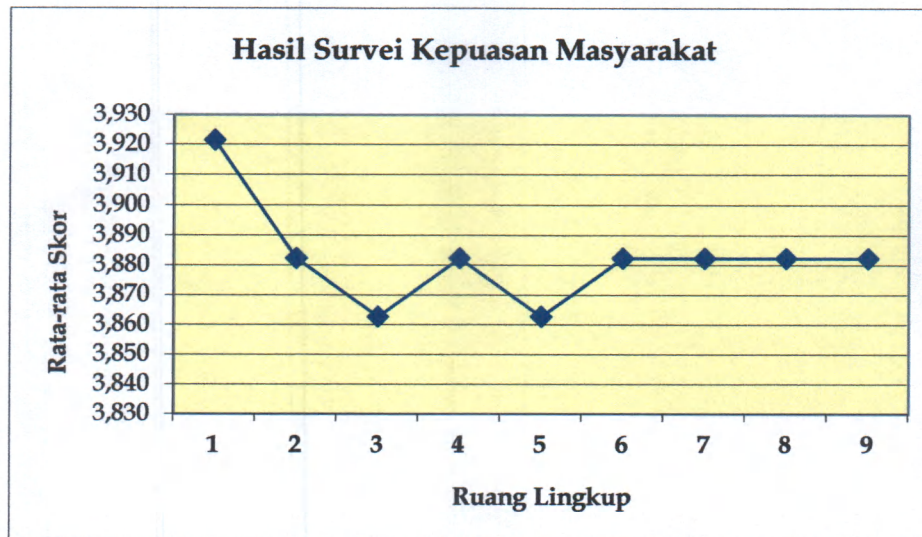
**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Indeks Kepuasan Masyarakat:**

**97,06**

**Kategori: SANGAT BAIK**

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,922	Sangat Baik	1
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,882	Sangat Baik	2
3	Waktu Penyelesaian	3,863	Sangat Baik	8
4	Biaya / Tarif	3,882	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,863	Sangat Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,882	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3,882	Sangat Baik	2
8	Sarana Prasarana	3,882	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,882	Sangat Baik	2



**QUALITY MANAGER  
REPRESENTATIVE**

*(Signature)*  
**EDI SUBAGIYO, SH., MH.**  
NIP. 19740615 199303 1 001

**KETUA TIM SURVEI  
KEPUASAN PELANGGAN  
PANITIA**

*(Signature)*  
**I. MD. WITAMA, SH.**  
NIP. 19660731 199303 1 003

**KETUA TIM PENJAMINAN MUTU  
PENGADILAN NEGERI**

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