

# LAPORAN

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

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



**TRIWULAN IV  
BULAN OKTOBER - DESEMBER  
TAHUN 2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

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

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

Disahkan di Kediri  
Pada Hari Senin, 17 Januari 2022

Sekretaris Tim Survei,

Ketua Tim Survei,

YUNI EKA KURNIAWAN, SH  
NIP. 19860614 201212 1 005

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

Manager Representative

EVAN SETIAWAN DESE, SH.  
NIP. 19780504 200704 1 001

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Dalam rangka pelaksanaan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta mendukung Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B mengadakan survei berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B, yang diambil dengan metode kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Kediri, 17 Januari 2022

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

*Halaman*

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

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

## DAFTAR TABEL

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

## DAFTAR GAMBAR

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

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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

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

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

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



masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan Pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

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

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

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

1. Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B ini dilaksanakan pada Triwulan IV Tahun 2021.

#### D. Tahapan Pelaksanaan

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

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

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

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

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

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

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

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

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

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya / Tarif

Biaya / Tarif adalah Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat .

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

**D. Teknik Analisis Data**

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

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

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

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

## BAB III PROFIL RESPONDEN

### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18 - 28 Th	1	4,00
2	29 - 39 Th	13	52,00
3	40 - 49 Th	6	24,00
4	50 - 59 Th	5	20,00
5	60 - 69 Th	0	0,0
6	70>	0	0,0
Jumlah		25	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 - 39 tahun (52,00 %).

### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	12	48
2	Perempuan	13	52
Jumlah		25	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan sebanyak 13 orang (52 %).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0,0
2	SD	0	0,0
3	SMP / SLTP	0	0,0
4	SLTA	14	56
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	0	0,0
6	Sarjana (S1)	11	44
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	0	0
Jumlah		25	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 14 orang (56%)

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	0	0,0
2	TNI/POLRI	0	0,0
3	Pegawai Swasta	7	28
4	Wiraswasta	2	8
5	Petani / Nelayan	0	0,0
6	Pedagang	0	0,0
7	Pelajar / Mahasiswa	0	0,0
8	Lainnya	16	64
Jumlah		25	100.0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 16 orang (64 %).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB sebesar **93,11 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 s/d 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B yang telah ditetapkan sebesar **80 %**. Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B.

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

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

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,720	Sangat Baik	3
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,680	Sangat Baik	5
3.	Waktu Penyelesaian	3,640	Sangat Baik	7
4.	Biaya / Tarif	3,600	Sangat Baik	9
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,640	Sangat Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,680	Sangat Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3,840	Sangat Baik	2
8.	Sarana Prasarana	3,720	Sangat Baik	3
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	4,000	Sangat Baik	1



## A. Persyaratan

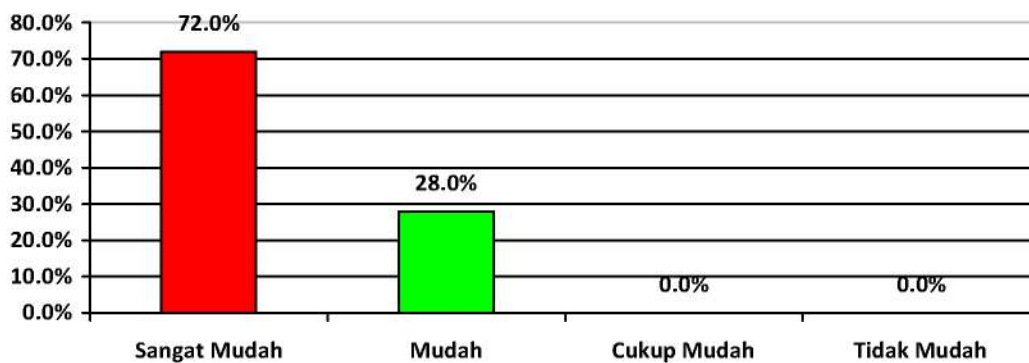
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.720 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	18	72,0
2.	Mudah	3	7	28,0
3.	Cukup Mudah	2	0	0,0
4.	Tidak Mudah	1	0	0,0
Jumlah			25	100.0

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



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

## B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

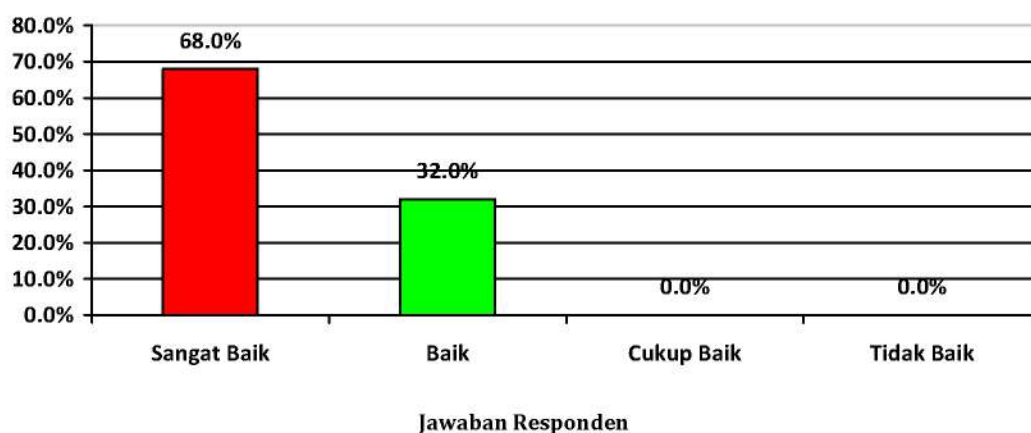
Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,680 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	17	68,0
2.	Baik	3	8	32,0
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			25	100.0

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



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

### C. Waktu Penyelesaian

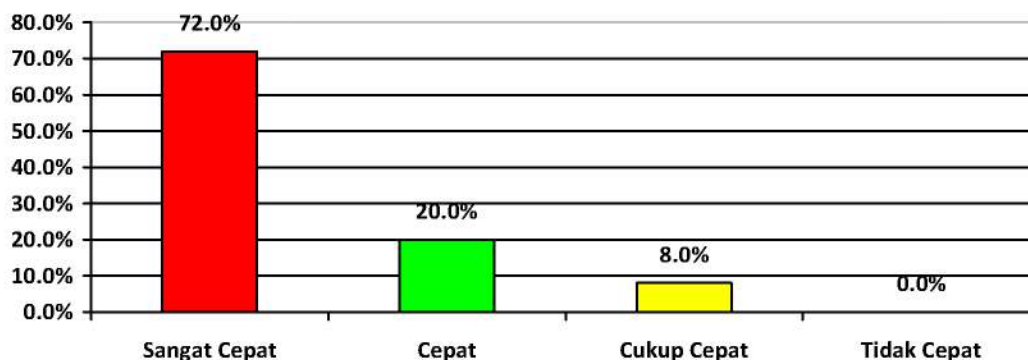
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,640 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	18	72,0
2.	Cepat	3	5	20,0
3.	Cukup Cepat	2	2	8,0
4.	Tidak Cepat	1	0	0,0
Jumlah			25	100,0

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



Jawaban Responden  
Gambar 3.

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

#### D. Biaya dan Tarif

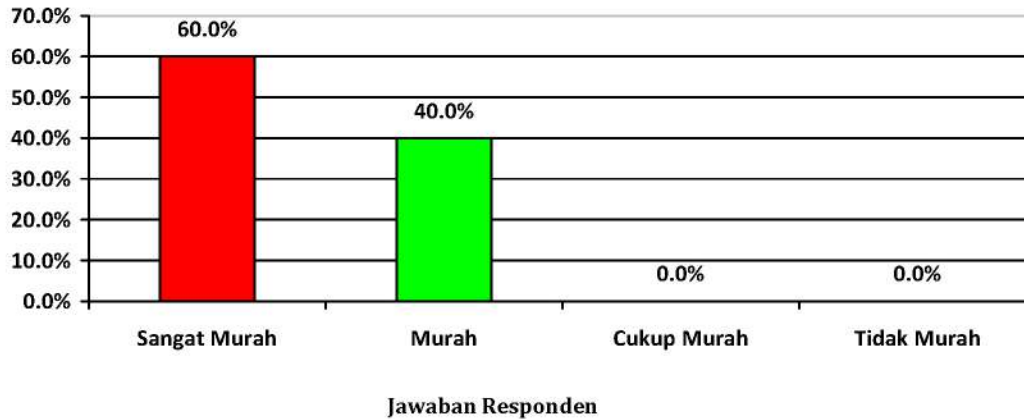
Biaya dan Tarif adalah Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,600 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya dan Tarif berada pada kategori Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	15	60,0
2.	Murah	3	10	40,0
3.	Cukup Murah	2	0	0,0
4.	Tidak Murah	1	0	0,0
Jumlah			25	100.0

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



Gambar 4.

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

## E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

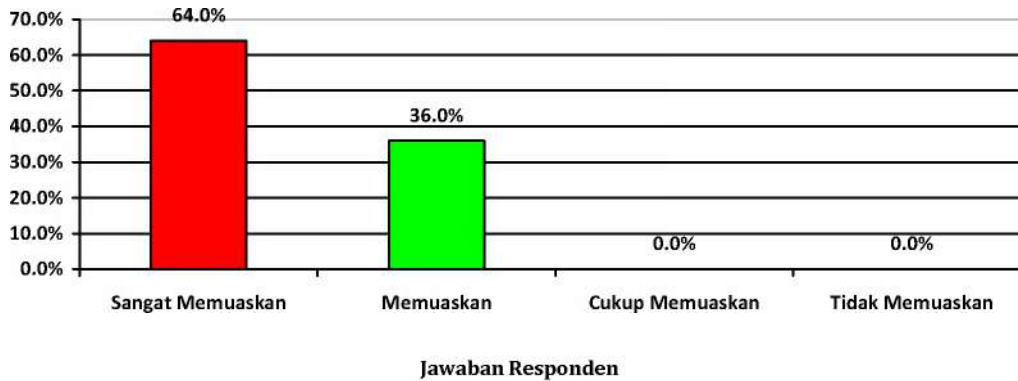
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,640 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	16	64,0
2.	Memuaskan	3	9	36,0
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0,0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,0
Jumlah			25	100.0

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



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

**F. Kompetensi Pelaksana**

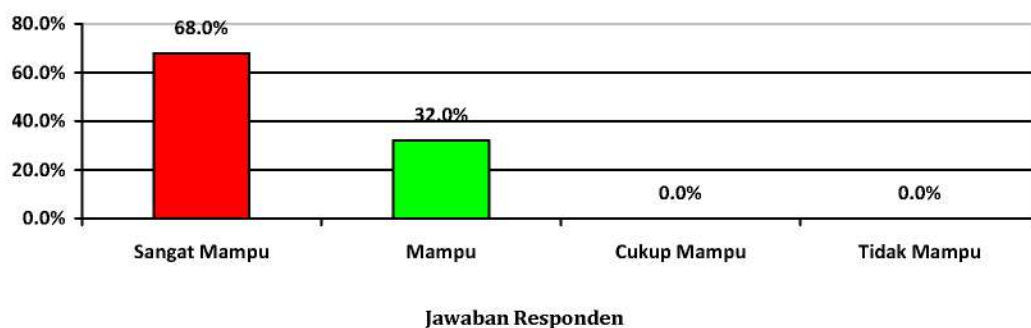
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,680 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	17	68,0
2.	Mampu	3	8	32,0
3.	Cukup Mampu	2	0	0,0
4.	Tidak Mampu	1	0	0,0
Jumlah			25	100.0

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



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

## G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,840 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

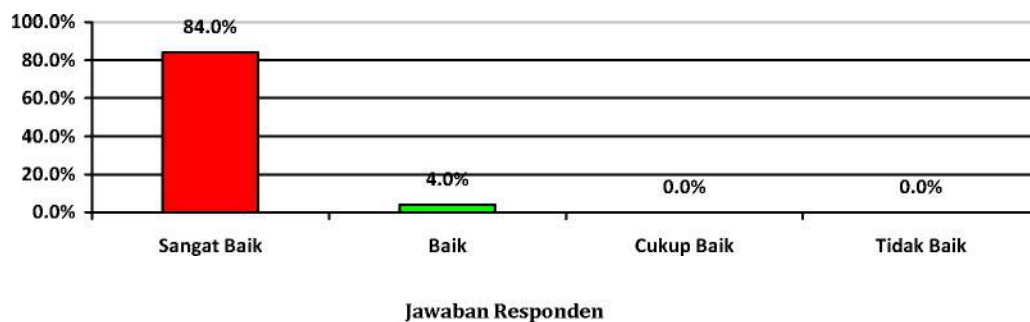
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	21	84,0
2.	Baik	3	4	4,0
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			25	100.0

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



Gambar 7.

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

## H. Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana.

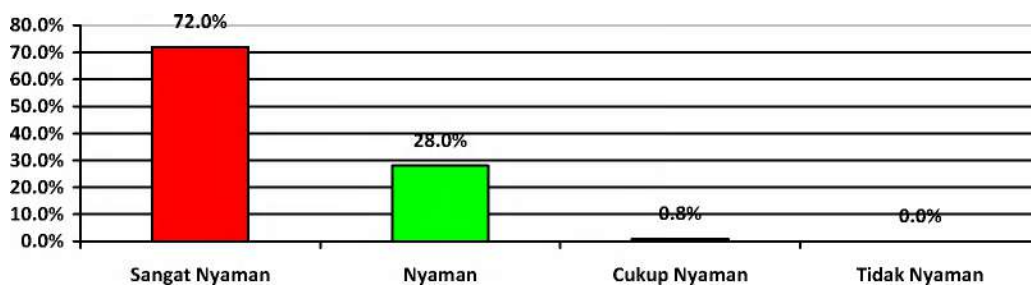
Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik dengan keadaan nyaman dan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual akibat beberapa faktor kondisi lingkungan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,720 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kenyamanan Lingkungan, Sarana Prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Nyaman	4	18	72,0
2.	Nyaman	3	7	28,0
3.	Cukup Nyaman	2	0	0,8
4.	Tidak Nyaman	1	0	0,0
Jumlah			25	100.0

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



Jawaban Responden  
Gambar 9.

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



## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

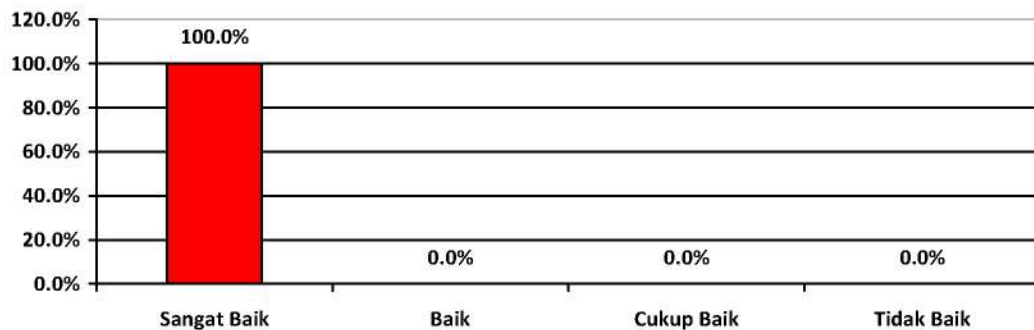
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,915 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	25	100,0
2.	Baik	3	0	0,0
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			25	100.0

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



Jawaban Responden  
Gambar 8.

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

## L. Hasil Survei Kualitatif

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

1. Sangat Baik.
2. Sangat Baik.
3. Sangat Baik.
4. Sangat Baik .
5. Tingkatkan dan Lanjutkan.
6. Baik dan tingkatkan .
7. Baik, Lanjutkan.
8. Sudah sangat baik.
9. LEBIH DITINGKATKAN LAGI.
10. LEBIH DITINGKATKAN LAGI PELAYANANNYA.
11. LEBIH DIMAKSIMALKAN LAGI;
12. LEBIH DITINGKATKAN LAGI PELAYANANNYA.
13. DITINGKATKAN LAGI PELAYANANNYA.
14. DITINGKATKAN LAGI KECEPATAN PELAYANAN
15. DI TINGKATKAN LAGI;
16. Terbaik.
17. Ramah dan Baik.
18. Ramah dan Baik
19. TERBAIK ;
20. Terbaik ..... dan ramah.

21. Pelayanan sangat cepat dan ramah.
22. Sangat cepat dan ramah.
23. Pelayanan satu pintu sangat memudahkan;
24. Pelayanan sangat cepat ;
25. Petugas sangat 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 B sebesar **93,11** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

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

## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian dan Biaya / Tarif**. Berdasarkan hasil survei ini, meskipun ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik, namun ketiga ruang lingkup tersebut berada pada urutan terbawah menurut kepuasan responden berdasarkan IKM.

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

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

## **RUJUKAN:**

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

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

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

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

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

# LAMPIRAN-LAMPIRAN.



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

Nomor Kuesioner : 

--	--	--	--

 (diisi petugas)

Tanggal : .....

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

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

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

Kediri, DESEMBER 2021  
Ketua Tim Survei

**GITA TRIYANTO NURCAHYO, SE., SH**  
**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : .....
2. Instansi : .....
3. Umur : ..... tahun
4. Jenis kelamin :  
1. Laki-laki  
2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir:  
1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).  
2. SD 6. Sarjana (S1)  
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)  
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama :  
1. PNS 5. Petani/Nelayan  
2. TNI/Polri 6. Pedagang  
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa  
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya : .....
7. **[Pernah] [Tidak Pernah]** berurusan / menggunakan pelayanan Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB

**PETUNJUK :**

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

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

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	a. Tidak Mudah b. Cukup Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas IB?	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 IB?	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 IB ?	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 IB?	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 IB 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 IB?	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 IB baik dari sarana maupun prasarana	a. Tidak Nyaman b. Cukup Nyaman c. Nyaman d. Sangat Nyaman

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

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**


---



---



---



**PENGADILAN NEGERI KAB. KEDIRI KELAS I B.**  
**JL. PAMENANG NO. 60 KEDIRI.**  
**☎ : 0354. 682056/ Fax. 0354. 682056.**  
**Website : [www.pn-kedirikab.go.id](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 DESEMBER 2021**

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri Kelas I B sebesar 80% berada pada kategori baik (pada interval 62.51 s/d 81.25) pada bulan DESEMBER 2021
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri
Rasionalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan meningkat (93,11 %, kategori Sangat Baik) namun, belum maksimal, karena masih kurangnya kesadaran warga pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku <i>extra role</i> dari warga Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri masih harus ditingkatkan
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya
Frekuensi Updating	1 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	1 Minggu
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja pada tanggal 11 sampai 19 Desember 2021
Denominator	Seluruh angket survey yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja pada tanggal 11 sampai 19 Desember 2021

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

## TIM SURVEI

Ketua:

GITA TRIYANTO NURCAHYO, SE., SH.

Sekretaris:

YUNI EKA KURNIAWAN, SH

Anggota:

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







149										
150										
Jumlah	96	92	91	90	91	92	96	93	100	
NRR per RL	3.720	3.680	3.640	3.600	3.640	3.680	3.840	3.720	4.000	
NRR Tertimbang	0.413	0.409	0.404	0.400	0.404	0.409	0.427	0.413	0.444	3.724
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>93.11</b>

**Keterangan :**

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

**IKM UNIT PELAYANAN : 93.11**  
**Kategori: SANGAT BAIK**

**Mutu Pelayanan :**

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

**Tabel**

**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

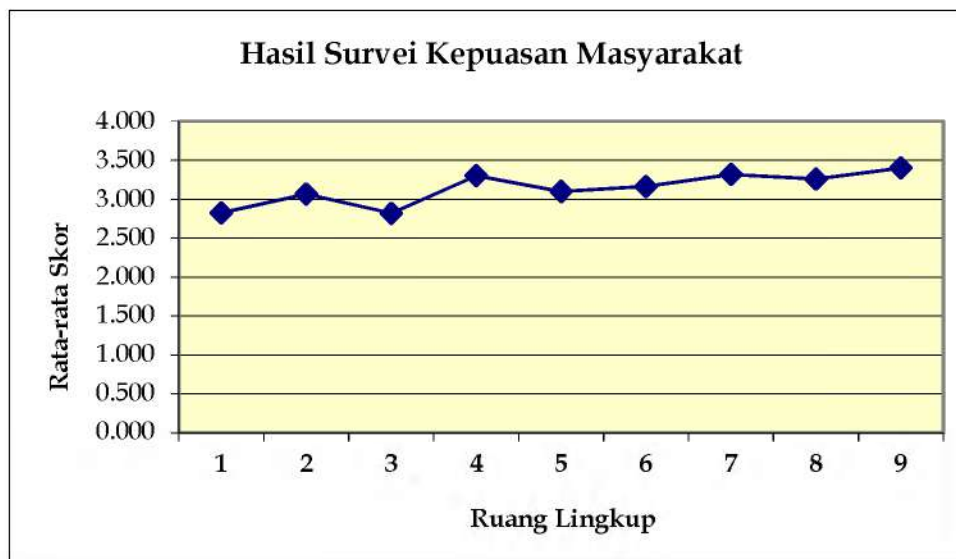
Indeks Kepuasan Masyarakat:

**93.11**

Kategori: SANGAT BAIK

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.720	Sangat Baik	3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.680	Sangat Baik	5
3	Waktu Penyelesaian	3.640	Sangat Baik	7
4	Biaya / Tarif	3.600	Sangat Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.640	Sangat Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3.680	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3.840	Sangat Baik	2
8	Sarana Prasarana	3.720	Sangat Baik	3
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.000	Sangat Baik	1





**MANAGER REPRESENTATIVE**

**KETUA TIM SURVEI KEPUASAN PELANGGAN**

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

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

**KETUA TIM PENJAMINAN MUTU  
PENGADILAN NEGERI**

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

**ANALISIS DATA SKM TRIWULAN IV OKTOBER – DESEMBER  
TAHUN 2021 DENGAN NILAI INDEKS 3,72 / 93,11 %**

**Frequency Table**

**VAR00001**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	28.0	28.0	28.0
	4.00	18	72.0	72.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

**VAR00002**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	32.0	32.0	32.0
	4.00	17	68.0	68.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

**VAR00003**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	8.0	8.0	8.0
	3.00	5	20.0	20.0	28.0
	4.00	18	72.0	72.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

**VAR00004**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	40.0	40.0	40.0
	4.00	15	60.0	60.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

**VAR00005**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	36.0	36.0	36.0
	4.00	16	64.0	64.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

**VAR00006**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	32.0	32.0	32.0
	4.00	17	68.0	68.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

**VAR00007**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	16.0	16.0	16.0
	4.00	21	84.0	84.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

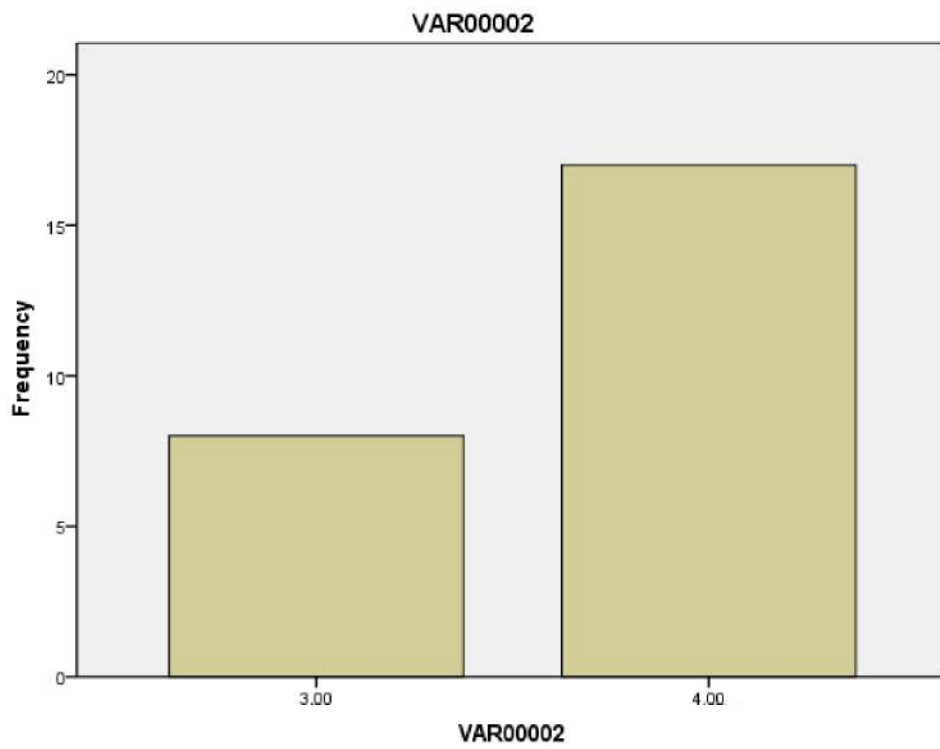
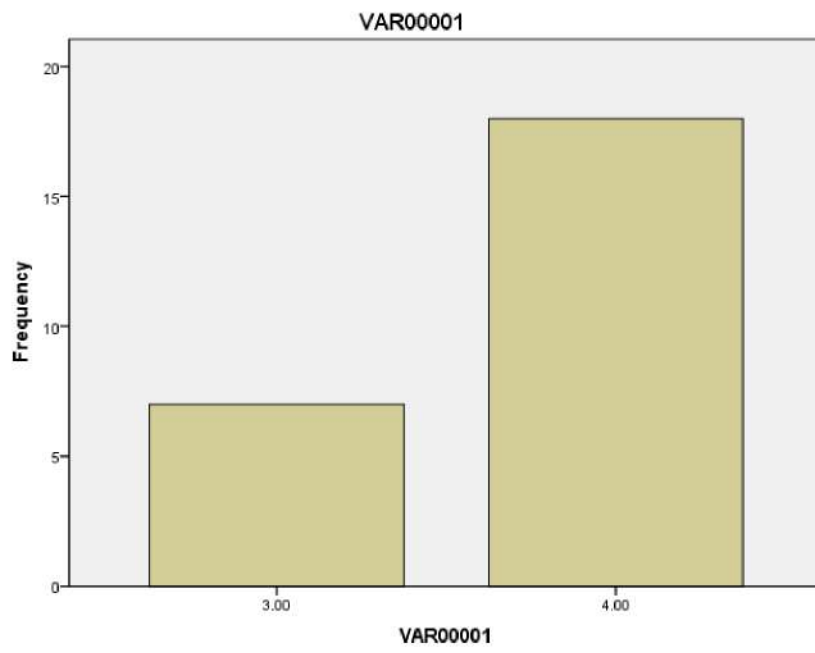
**VAR00008**

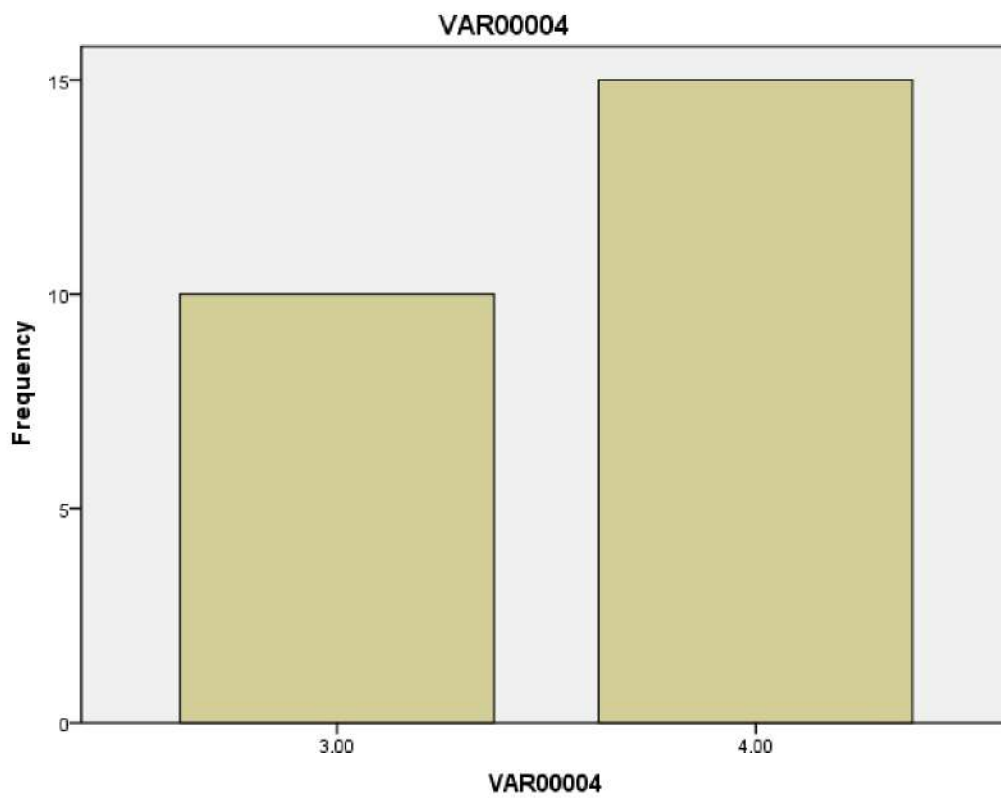
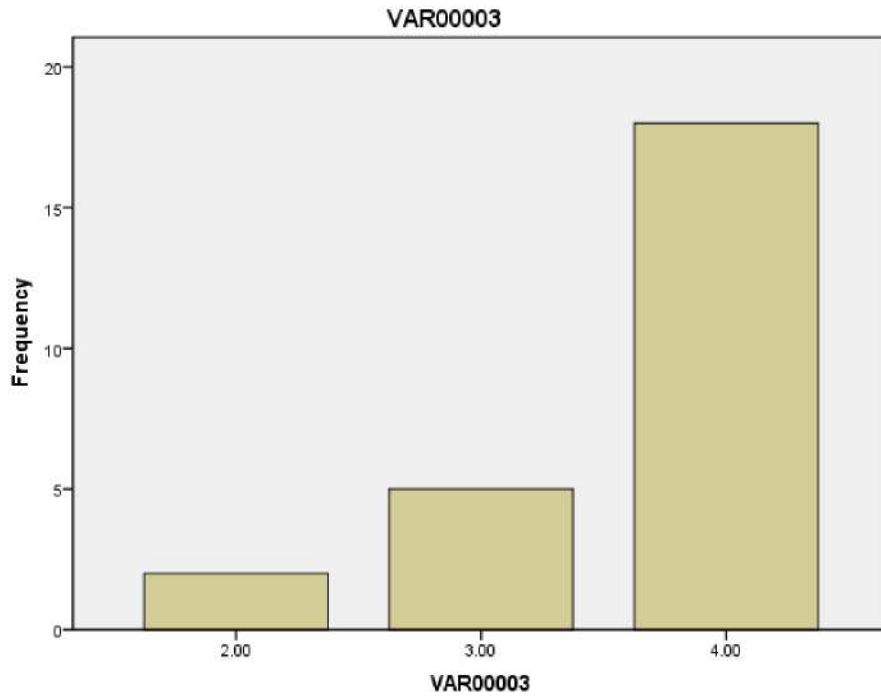
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	28.0	28.0	28.0
	4.00	18	72.0	72.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

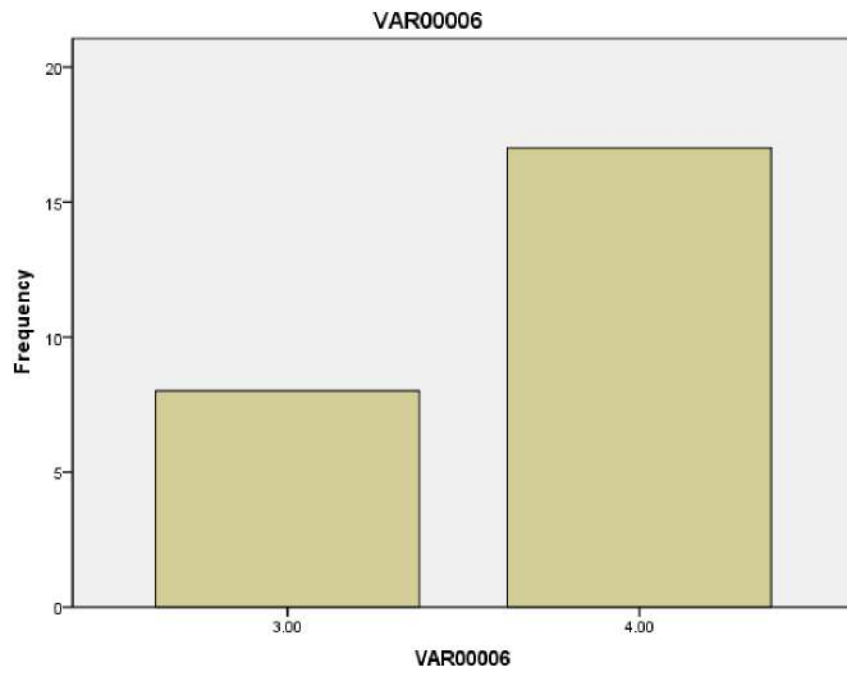
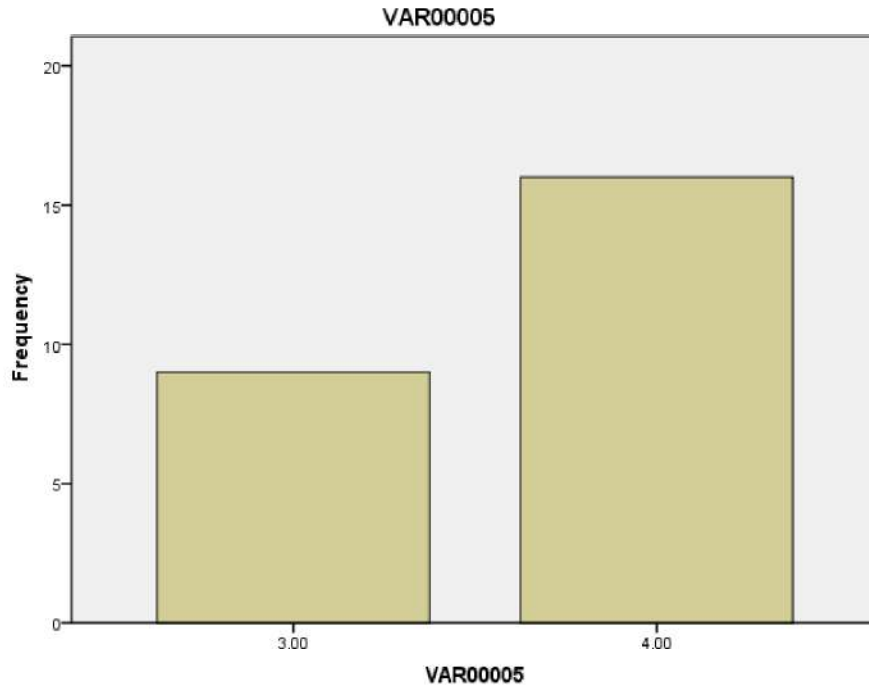
**VAR00009**

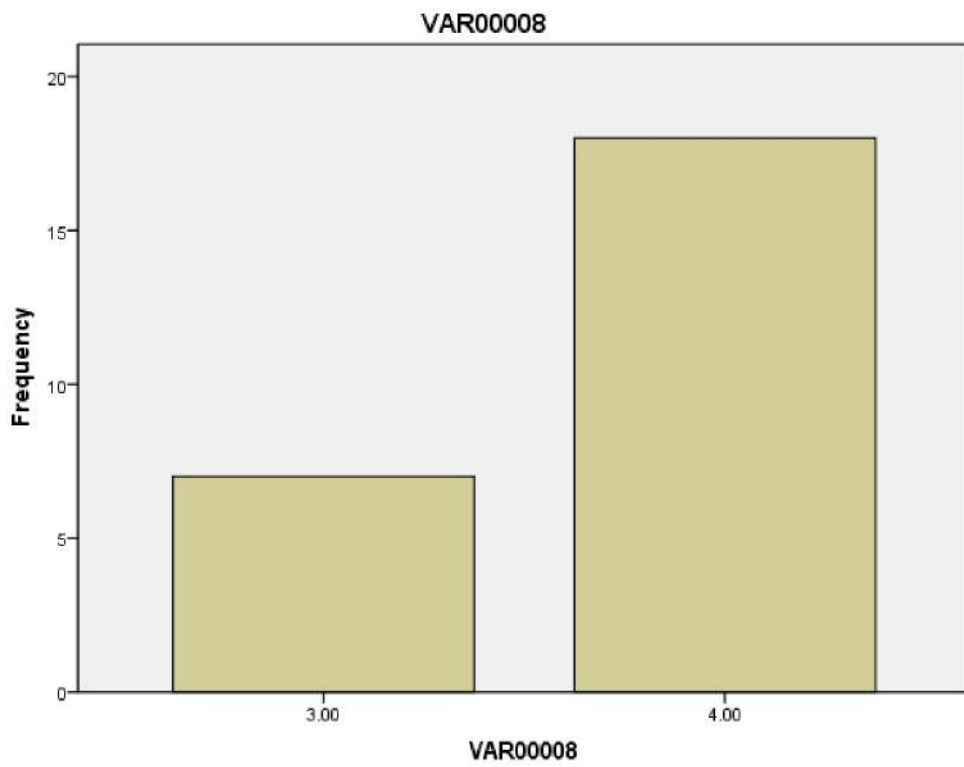
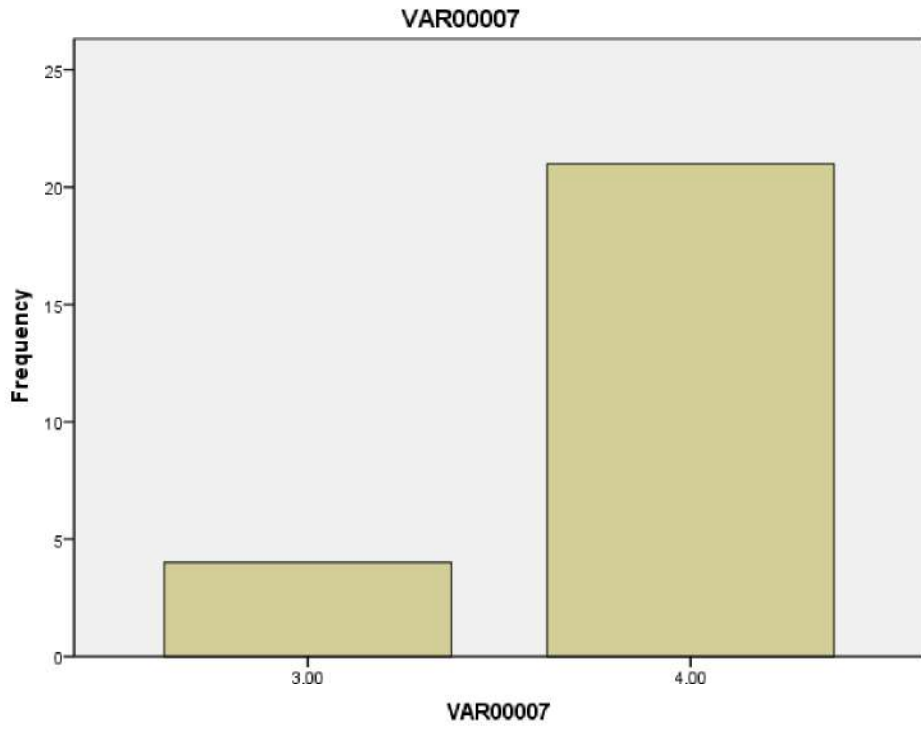
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	25	100.0	100.0	100.0

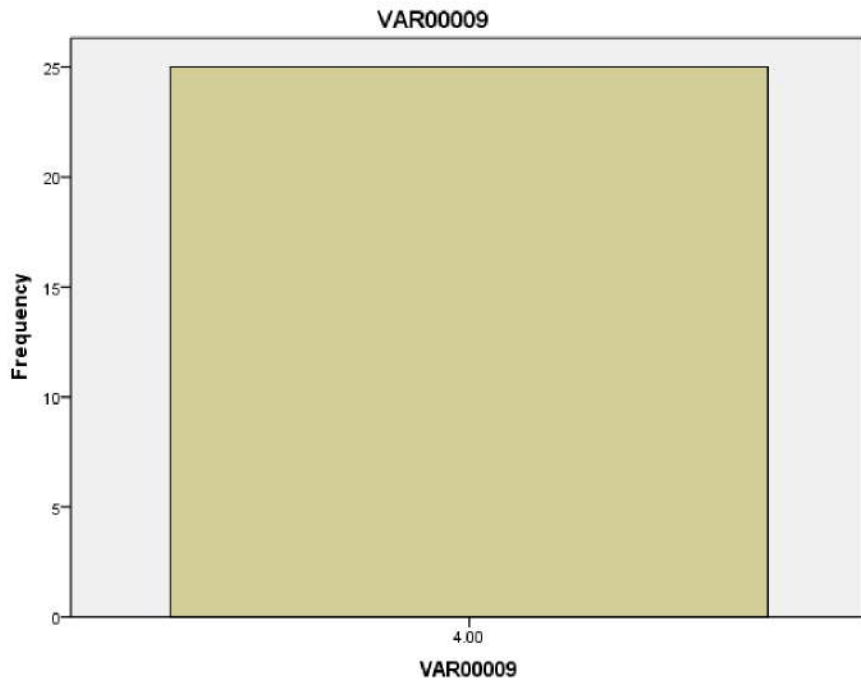
# Bar Chart













# NILAI INDEKS TOTAL SKM TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER SAMPAI DESEMBER 2021

**APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK**  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN**

[Preview Publikasi](#)

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

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGADILAN NEGERI KAB. KEDIRI**

**NILAI INDEKS**

**3,72 / 93,11 %**

Periode 1 Oktober 2021 sampai 31 Desember 2021

<b>JUMLAH</b>	25 RESPONDEN	
<b>JENIS KELAMIN</b>	LAKI-LAKI : 12 ORANG	
	PEREMPUAN : 13 ORANG	
<b>PENDIDIKAN</b>	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 0 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 11 ORG
	SMU : 14 ORG	S2 : 0 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
	<b>PEKERJAAN</b>	PNS : 0 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 2 ORG
	POLRI : 0 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 16 ORG	

Copyright © 2022 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 4.3968. Penggunaan Memori : 1.55MB

## DATA DOMISILI RESPONDEN SKM TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER SAMPAI DESEMBER 2021

**Perhitungan** Beranda Perhitungan Detil

**Perhitungan Indeks Survey**

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per RL = Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

Mutu Pelayanan :

Kategori	Deskripsi	Skor	Nilai
A	Sangat Baik	86,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,632
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,6996

Pilih Satuan Kerja Periode Triwulan \* Pilih Periode 2022 Tampilkan Data

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN**

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

Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1 JAWA TIMUR	25

## DATA LAYANAN RESPONDEN SKM TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER SAMPAI DESEMBER 2021

**Perhitungan**

**Perhitungan Indeks Survey**

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

**Keterangan :**

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per RL = Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

**Mutu Pelayanan :**

Mutu Pelayanan	Skor	Nilai
A Sangat Baik	88,31 - 100,00	3.5324 - 4,00
B Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja: Pilih Periode Periode: 2022 Tampilkan Data

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN**

Preview Publikasi

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

Layanan	Jumlah ( Orang )
1 Layanan Perdata	17
2 Layanan Hukum / Informasi	8

## DATA UMUR RESPONDEN SKM TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER SAMPAI DESEMBER 2021

**APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK**  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

**Legenda:**

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per RL = Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

Kategori	Nilai	Skala	Frekuensi
A Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00	
B Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532	
C Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064	
D Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996	

**Filtir:** Pilih Satuan Kerja: **Periode Triwulan \*:** **Pilih Periode:** **2022** **Tampilkan Data**

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN**

**Data Umur Responden**

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsus
Deskripsi	Jumlah ( Orang )		% ( Persen )		
18 - 28 Th	1		4,00		
29 - 39 Th	13		52,00		
40 - 49 Th	6		24,00		
50 - 59 Th	5		20,00		
60 - 69 Th	0		0,00		
<b>Total</b>	<b>25</b>				

## NILAI PER UNSUR RESPONDEN 3 TERENDAH IKM TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER SAMPAI DESEMBER 2021

The screenshot displays the 'APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK' interface. The main content area is titled 'NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN' and features a 'Preview Publikasi' button. Below this, there are several tabs: 'Indeks Total', 'Data Umum Responden', 'Data Domisili Responden', 'Data Umur Responden', 'Data Layanan', and 'Nilai Per Unsur'. The 'Nilai Per Unsur' tab is active, showing a table with columns for 'Deskripsi', 'U1', 'U2', 'U3', 'U4', 'U5', 'U6', 'U7', 'U8', 'U9', and 'Keterangan'. The table lists three rows: 'Jumlah' (93, 92, 91, 90, 91, 92, 96, 93, 100), 'NRR Per RL' (3,720, 3,680, 3,640, 3,600, 3,640, 3,680, 3,840, 3,720, 4,000, 33,520), and 'NRR Tertimbang' (0.413, 0.409, 0.404, 0.400, 0.404, 0.409, 0.427, 0.413, 0.444, 3,724). Below the table, there is a section for 'EVALUASI NILAI UNSUR' with two tabs: '3 Unsur Terendah' and '3 Unsur Tertinggi'. The '3 Unsur Terendah' tab is selected, showing a table with three rows of survey questions and their corresponding scores.

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur					
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	93	92	91	90	91	92	96	93	100	
NRR Per RL	3,720	3,680	3,640	3,600	3,640	3,680	3,840	3,720	4,000	33,520
NRR Tertimbang	0.413	0.409	0.404	0.400	0.404	0.409	0.427	0.413	0.444	3,724
IKM Unit Pelayanan										93,11

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?	90
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	91
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	91

Copyright © 2022 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 4.3968, Penggunaan Memori : 1.55MB

## NILAI PER UNSUR RESPONDEN 3 TERTINGGI IKM TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER SAMPAI DESEMBER 2021

**APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK**  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pilih Satuan Kerja: [Dropdown] Periode Triwulan: [Dropdown] Pilih Periode: 2022 [Dropdown] Tampilkan Data

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN**

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

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	93	92	91	90	91	92	96	93	100	
NRR Per RL	3,720	3,680	3,640	3,600	3,640	3,680	3,840	3,720	4,000	33,520
NRR Tertimbang	0,413	0,409	0,404	0,400	0,404	0,409	0,427	0,413	0,444	3,724
IKM Unit Pelayanan										93,11

**EVALUASI NILAI UNSUR**

3 Unsur Terendah | **3 Unsur Tertinggi**

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	100
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	96
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	93

Copyright © 2022 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 4,3968, Penggunaan Memori : 1,55MB