

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**



**JANUARI 2019 s.d. JUNI 2019**

**PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN KELAS IB  
PEKALONGAN - JAWA TENGAH**

## LEMBAR PENGESAHAN

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Pekalongan  
Pada Hari Jum'at , 28 Juni 2019

Management Reprtentative,

Panmud Hukum,

Ttd

Ttd

**TORNADO EDMAWAN , S.H.,M.H**

NIP. 197601132000121001

**RIA SORAYA, S.H**

NIP.19630110 198903 2 001

Ketua Pengadilan Negeri Pekalongan

Ttd

**H. S U T A J I, S.H.,M.H.**

NIP. 19581025 198201 1 002

## 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, oleh karena itu Pengadilan Negeri Pekalongan mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan, yang diambil dengan kuesioner.

Sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai dan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Pengadilan negeri Pekalongan.

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 Pekalongan dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pekalongan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pekalongan, 28 Juni 2019

Tim Survei

## DAFTAR ISI

|   | <i>Halaman</i> |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL.....  | i              |
| LEMBAR PENGESAHAN .....   | ii             |
| KATA PENGANTAR .....  | iii            |
| DAFTAR ISI.....   | iv             |
| DARTAR TABEL.....   | vi             |
| DAFTAR GAMBAR.....  | vii            |
| <br>  |                |
| <b>BAB I . PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>       |
| A. Latar Belakang .....   | 1              |
| B. Tujuan dan Sasaran .....   | 2              |
| C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....  | 3              |
| D. Tahapan Pelaksanaan.....   | 3              |
| <br>  |                |
| <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              |
| <br>  |                |
| <b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>   | <b>7</b>       |
| A. Umur.....  | 7              |
| B. Jenis Kelamin .....  | 7              |
| C. Pendidikan Terakhir.....   | 8              |
| D. Pekerjaan Utama.....   | 8              |
| <br>  |                |
| <b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT<br/>(PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) .....</b> | <b>10</b>      |
| A. Persyaratan .....  | 11             |
| B. Prosedur.....  | 12             |
| C. Waktu Penyelesaian.....  | 13             |
| D. Biaya .....  | 14             |
| E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....   | 15             |

|  |           |
|--|-----------|
| F. Kompetensi Pelaksana .....                    | 16        |
| G. Perilaku Pelaksana .....                      | 17        |
| H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ..... | 18        |
| I. Penanganan Pengaduan .....                    | 19        |
| J. Hasil Survei Kualitatif.....                  | 21        |
| <br>   |           |
| <b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>   | <b>23</b> |
| A. Kesimpulan.....                               | 23        |
| B. Rekomendasi .....                             | 24        |
| <br>   |           |
| RUJUKAN .....                                    | 25        |
| <br>   |           |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN .....                          | 26        |

## DAFTAR TABEL

| <i>No. Tabel</i>  | <i>Halaman</i> |
|---|----------------|
| 1. Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit 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 PN Pekalongan ..... | 10             |
| 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Persyaratan .....  | 11             |
| 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....  | 12             |
| 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian.....  | 13             |
| 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Biaya/ tarif .....  | 14             |
| 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....                                    | 15             |
| 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....   | 16             |
| 13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....   | 17             |
| 14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Penanganan pengaduan, saran dan masukan .....                             | 18             |
| 15. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana, .....   | 19             |

**DAFTAR GAMBAR**

| <i>No. Gambar</i> |   | <i>Halaman</i> |
|-------------------|---|----------------|
| 1.                | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Persyaratan .....                             | 11             |
| 2.                | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....          | 12             |
| 3.                | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian .....                      | 13             |
| 4.                | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Biaya/ Tarif .....                            | 14             |
| 5.                | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....        | 16             |
| 6.                | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....                    | 17             |
| 7.                | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....                      | 18             |
| 8.                | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ..... | 19             |
| 9.                | Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana .....                    | 20             |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu,



Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

## B. Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait

lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

### 3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

### 4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

### 5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### 6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

## F. Unsur

SKM dalam peraturan ini meliputi:

### 1. Persyaratan

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

### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Catatan: \*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis. \*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

## G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## H. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung

maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan

11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

## BAB II

### METODE SURVEI

#### A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.



## B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

## BAB III

### PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

#### A. Pelaksanaan

1. Pelaksana survei
  - a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
  - b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.
2. Tahapan survei Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:
  1. Menyusun instrumen survei;
  2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
  3. Menentukan responden;
  4. Melaksanakan survei;
  5. Mengolah hasil survei;
  6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

#### B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (e-survei);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

#### C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:
  - 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
    - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
- e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

## 2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman.

Tabel 1

Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1              | 1,00-2,5996         | 25,00-64,99                   | D                  | Tidak Baik                 |
| 2              | 2,60-3,064          | 65,00-76,60                   | C                  | Kurang baik                |
| 3              | 3,0644-3,532        | 76,61-88,30                   | B                  | Baik                       |
| 4              | 3,5324-4,00         | 88,31-100,00                  | A                  | Sangat Baik                |

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

| No     | Umur                          | Frekuensi | %    |
|--------|-------------------------------|-----------|------|
| 1      | 18-30                         | 15        | 30   |
| 2      | 31-40                         | 20        | 40   |
| 3      | 41-50                         | 13        | 26   |
| 4      | 51-60                         | 2         | 4    |
| 5      | 61>                           | 0         | 0    |
| 6      | Tidak<br>mencantumkan<br>Usia | 0         | 0    |
| Jumlah |                               | 50        | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun (40 %).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

| No     | Jenis Kelamin                          | Frekuensi | %    |
|--------|--|-----------|------|
| 1      | Laki-laki                              | 31        | 62   |
| 2      | Perempuan                              | 19        | 35   |
| 3      | Tidak<br>mencantumkan<br>Jenis Kelamin | 0         | 0    |
| Jumlah |  | 50        | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (62 %).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

| No     | Pendidikan Terakhir | Frekuensi | %   |
|--------|---------------------|-----------|-----|
| 1      | SD Kebawah          | 3         | 6   |
| 2      | SMP                 | 2         | 4   |
| 3      | SLTA                | 23        | 46  |
| 4      | D-1,D-2,D-3         | 2         | 4   |
| 5      | S-1                 | 19        | 38  |
| 6      | S-2 keatas          | 1         | 2   |
| Jumlah |                     | 50        | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 23 orang (46 %).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

| No     | Pekerjaan Utama     | Frekuensi | %   |
|--------|---------------------|-----------|-----|
| 1      | PNS / TNI /POLRI    | 10        | 20  |
| 2      | Pegawai Swasta      | 11        | 22  |
| 3      | Wiraswasta          | 14        | 28  |
| 4      | Pelajar / Mahasiswa | 2         | 4   |
| 5      | Lainnya             | 13        | 26  |
| Jumlah |                     | 50        | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Wiraswasta yang telah disebutkan dalam angket (28 %).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 50 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pekalongan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pekalongan sebesar **80,11** berada pada kategori “**BAIK**” (pada Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61-88,30).

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

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di PN Pekalongan

| No. | Ruang Lingkup                           | Rata-rata Skor | Kategori    | Peringkat |
|-----|---|----------------|-------------|-----------|
| 1.  | Persyaratan                             | 3.02           | Baik        | 7         |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3.02           | Baik        | 8         |
| 3.  | Waktu Penyelesaian                      | 2.98           | Kurang Baik | 9         |
| 4.  | Biaya/ tarif                            | 3.5            | Sangat Baik | 2         |
| 5.  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.22           | Baik        | 3         |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana                    | 3.06           | Baik        | 6         |
| 7.  | Perilaku Pelaksana                      | 3.06           | Baik        | 5         |
| 8.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.08           | Baik        | 4         |
| 9.  | Sarana dan Prasarana                    | 3.92           | Sangat Baik | 1         |

## A. Persyaratan

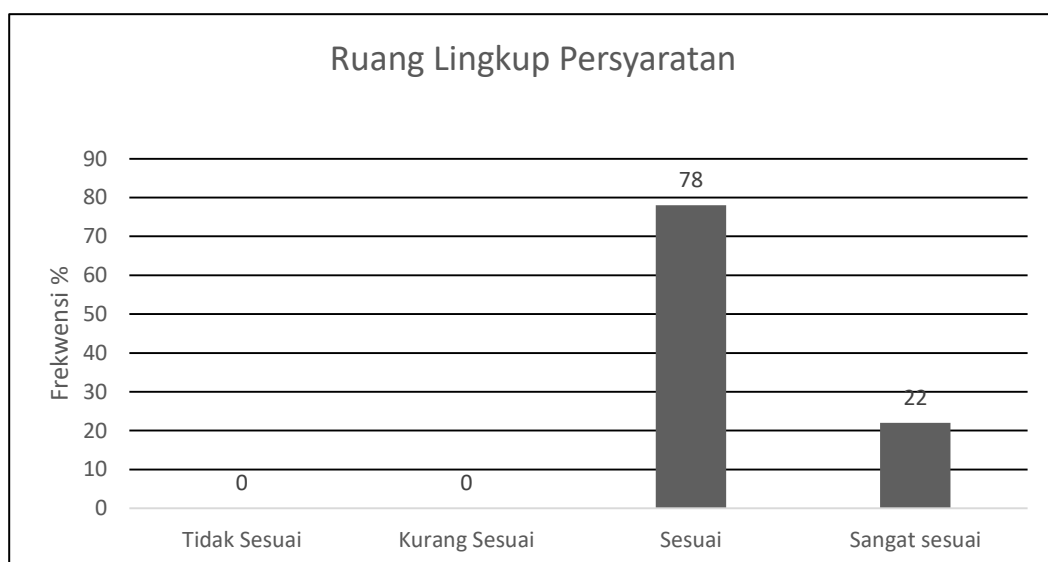
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.02 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Persyaratan

| No.    | Jawaban       | Skor | Frekuensi |     |
|--------|---------------|------|-----------|-----|
|        |               |      | f         | %   |
| 1.     | Tidak Sesuai  | 1    | 0         | 0   |
| 2.     | Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0   |
| 3.     | Sesuai        | 3    | 39        | 78  |
| 4.     | Sangat sesuai | 4    | 11        | 22  |
| Jumlah |               |      | 50        | 100 |

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



Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Persyaratan



## B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

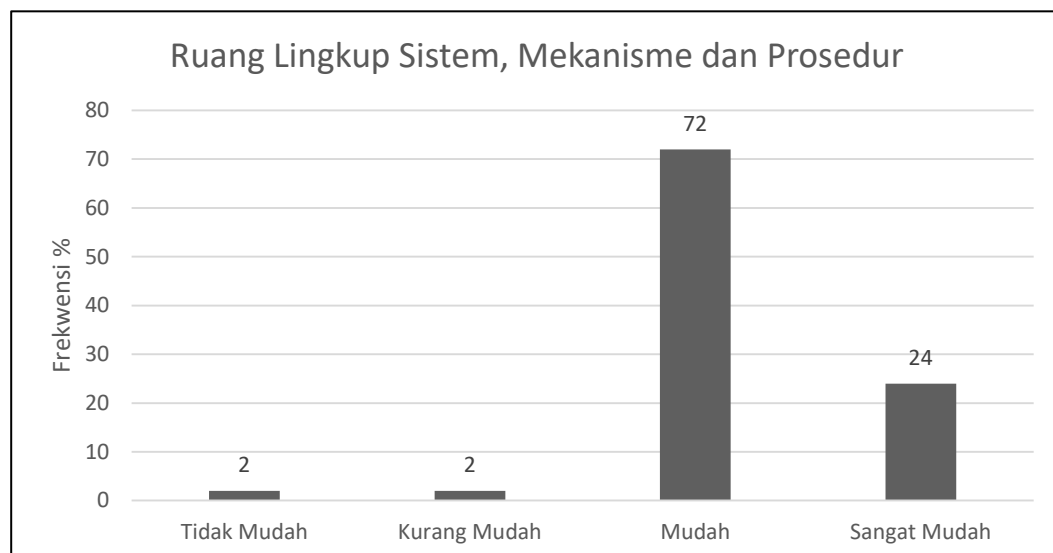
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,02 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

| No.    | Jawaban      | Skor | Frekuensi |     |
|--------|--------------|------|-----------|-----|
|        |              |      | f         | %   |
| 1.     | Tidak Mudah  | 1    | 1         | 2   |
| 2.     | Kurang Mudah | 2    | 1         | 2   |
| 3.     | Mudah        | 3    | 36        | 72  |
| 4.     | Sangat Mudah | 4    | 12        | 24  |
| Jumlah |              |      | 50        | 100 |

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



Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

### C. Waktu Penyelesaian

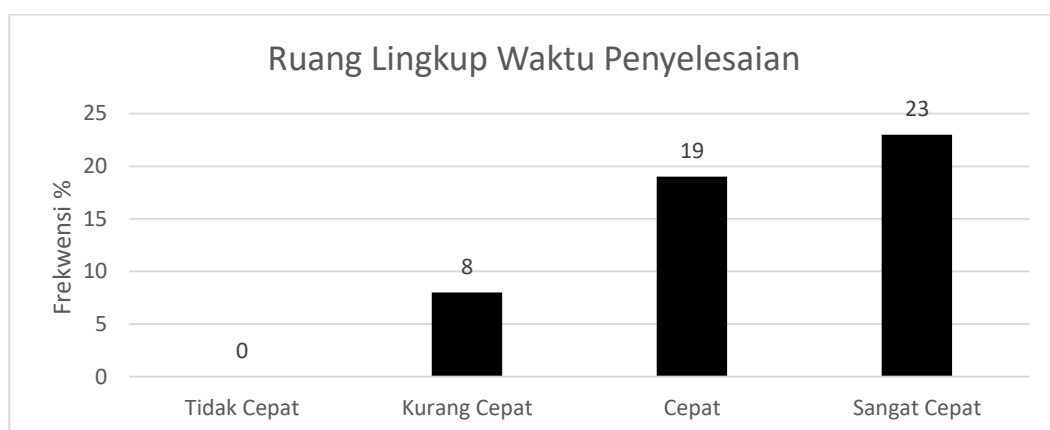
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,98 berada pada interval skor 2,60 s/d 3,04 kategori "Kurang Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

| No.    | Jawaban      | Skor | Frekuensi |     |
|--------|--------------|------|-----------|-----|
|        |              |      | f         | %   |
| 1.     | Tidak Cepat  | 1    | 0         | 0   |
| 2.     | Kurang Cepat | 2    | 8         | 16  |
| 3.     | Cepat        | 3    | 19        | 38  |
| 4.     | Sangat Cepat | 4    | 23        | 46  |
| Jumlah |              |      | 50        | 100 |

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



Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

#### D. Biaya/ tarif

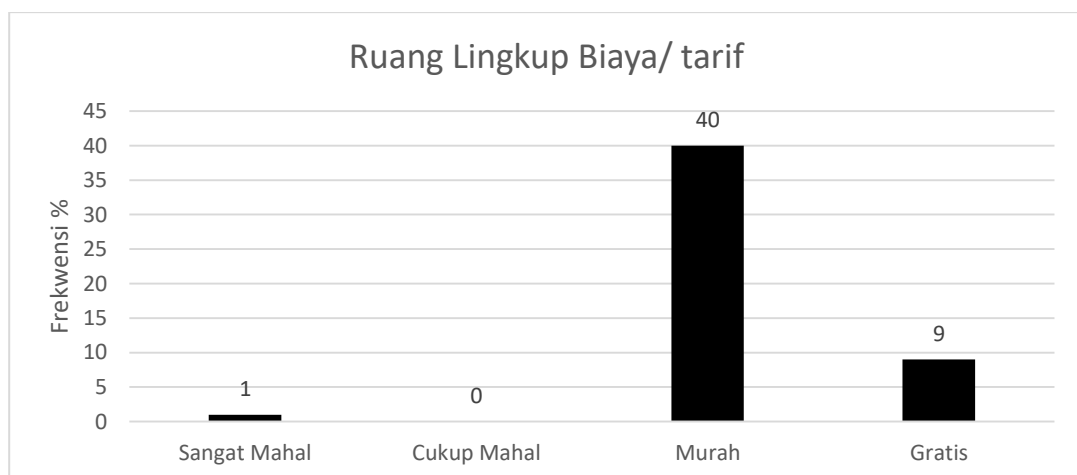
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,5 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya berada pada kategori baik.

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

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Biaya/ tarif

| No.    | Jawaban      | Skor | Frekuensi |     |
|--------|--------------|------|-----------|-----|
|        |              |      | f         | %   |
| 1.     | Sangat Mahal | 1    | 1         | 2   |
| 2.     | Cukup Mahal  | 2    | 0         | 0   |
| 3.     | Murah        | 3    | 40        | 80  |
| 4.     | Gratis       | 4    | 9         | 18  |
| Jumlah |              |      | 50        | 100 |

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



Gambar 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Biaya/ Tarif

### E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

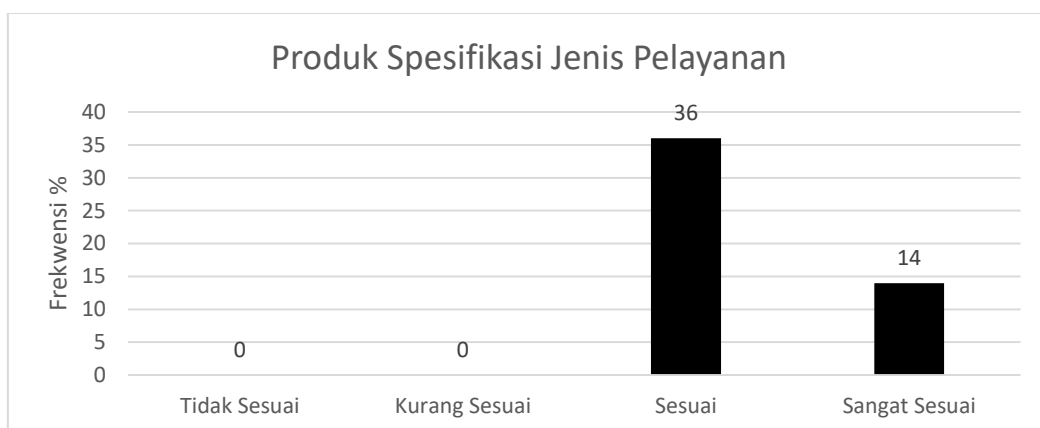
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,22 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat 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 PN Pekalongan  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| No.    | Jawaban       | Skor | Frekuensi |     |
|--------|---------------|------|-----------|-----|
|        |               |      | f         |     |
| 1.     | Tidak Sesuai  | 1    | 0         | 0   |
| 2.     | Kurang Sesuai | 2    | 0         | 0   |
| 3.     | Sesuai        | 3    | 36        | 72  |
| 4.     | Sangat Sesuai | 4    | 14        | 28  |
| Jumlah |               |      | 50        | 100 |

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



Gambar 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

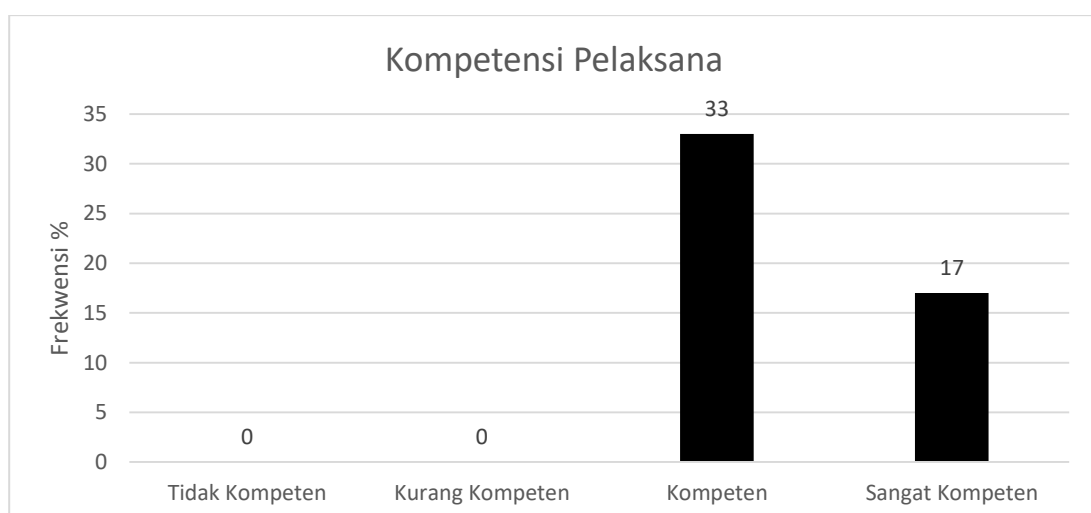
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,06 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

| No.    | Jawaban         | Skor | Frekuensi |     |
|--------|-----------------|------|-----------|-----|
|        |                 |      | f         |     |
| 1.     | Tidak Kompeten  | 1    | 0         | 0   |
| 2.     | Kurang Kompeten | 2    | 0         | 0   |
| 3.     | Kompeten        | 3    | 33        | 66  |
| 4.     | Sangat Kompeten | 4    | 17        | 34  |
| Jumlah |                 |      | 50        | 100 |

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



Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

### G. Perilaku Pelaksana

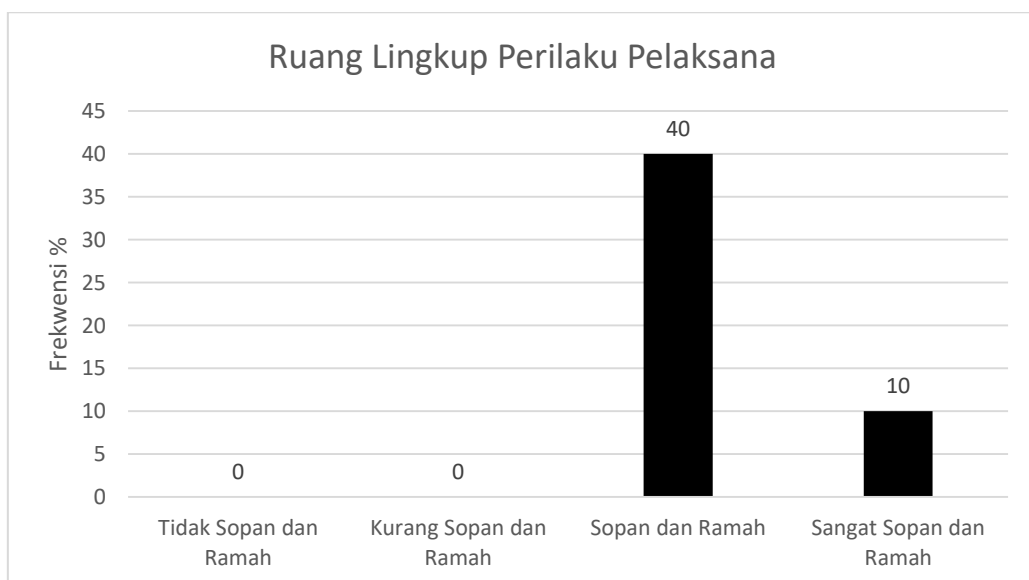
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,06 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

| No.    | Jawaban                | Skor | Frekuensi |     |
|--------|------------------------|------|-----------|-----|
|        |                        |      | f         | %   |
| 1.     | Tidak Sopan dan Ramah  | 1    | 0         | 0   |
| 2.     | Kurang Sopan dan Ramah | 2    | 0         | 0   |
| 3.     | Sopan dan Ramah        | 3    | 40        | 80  |
| 4.     | Sangat Sopan dan Ramah | 4    | 10        | 20  |
| Jumlah |                        |      | 50        | 100 |

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



Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

## H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,08 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori baik.

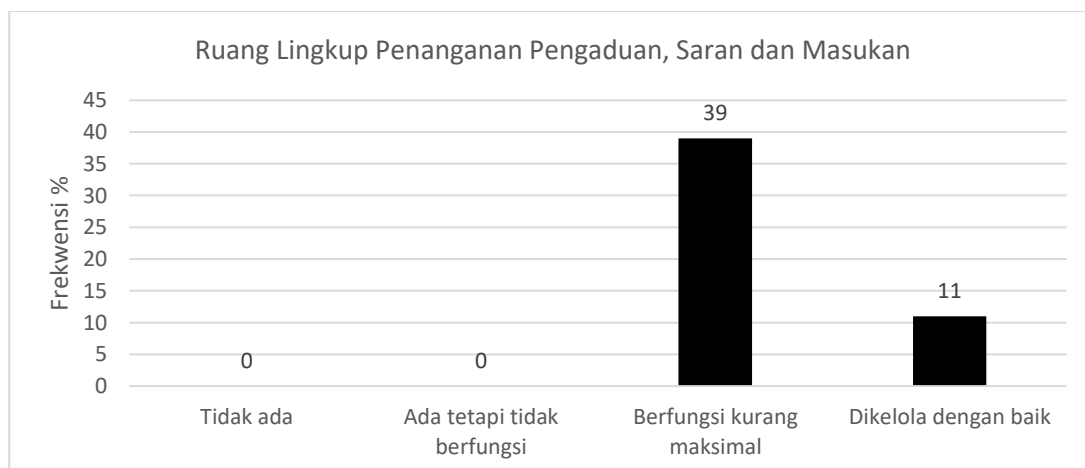
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No.    | Jawaban                    | Skor | Frekuensi |     |
|--------|----------------------------|------|-----------|-----|
|        |                            |      | f         | %   |
| 1.     | Tidak ada                  | 1    | 0         | 0   |
| 2.     | Ada tetapi tidak berfungsi | 2    | 0         | 0   |
| 3.     | Berfungsi kurang maksimal  | 3    | 39        | 78  |
| 4.     | Dikelola dengan baik       | 4    | 11        | 22  |
| Jumlah |                            |      | 50        | 100 |

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



Gambar 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## I. Sarana dan Prasarana

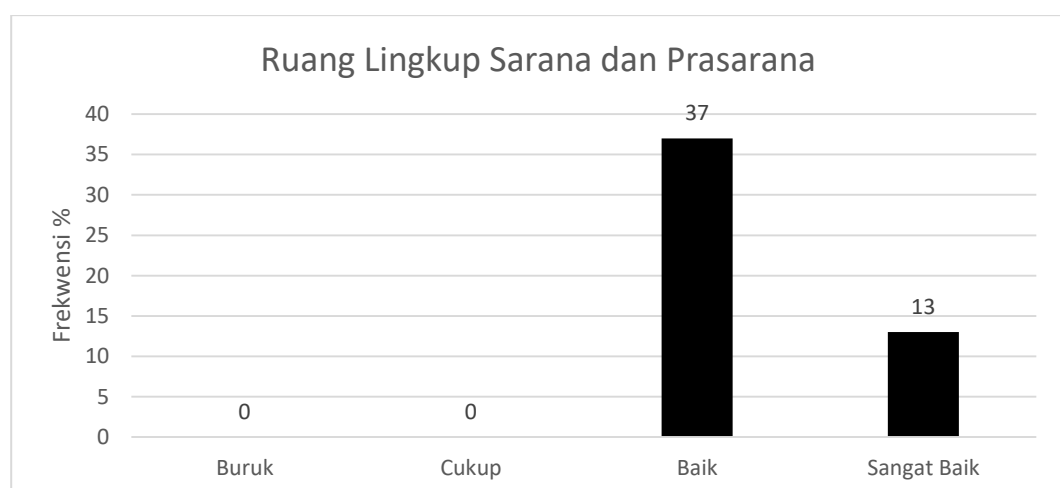
Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,92 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada kategori 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 PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

| No.    | Jawaban     | Skor | Frekuensi |     |
|--------|-------------|------|-----------|-----|
|        |             |      | f         | %   |
| 1.     | Buruk       | 1    | 0         | 0   |
| 2.     | Cukup       | 2    | 0         | 0   |
| 3.     | Baik        | 3    | 37        | 74  |
| 4.     | Sangat Baik | 4    | 13        | 26  |
| Jumlah |             |      | 50        | 100 |

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



Gambar 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Pekalongan  
Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana



## J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan PN Pekalongan, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Pelayanan oleh petugas PTSP lebih ditingkatkan.
2. Peningkatan pelayanan keadministrasian dalam perkara perdata permohonan.
3. Peningkatan ketepatan waktu sidang.
4. Supaya ditingkatkan pelayanan dan kinerja yang sudah baik ini agar menjadi lebih baik lagi.
5. Agar dipermudah urusannya dan cepat selesai.
6. Kurangnya petugas keamanan yang bertugas di Pengadilan Negeri Pekalongan.
7. Pelayanan sudah baik tetapi lebih ditingkatkan dan demi kebersamaan timbal balik yang baik.
8. Tingkatkan SDM untuk PN Pekalongan
9. Kualitas pelayanan PN Pekalongan adalah merupakan kepuasan bagi masyarakat tetaplah berpegang pada pelayanan prima.
10. Hakim mediator lebih membantu lagi dalam proses mediasi dalam perkara gugatan sudah bagus.
11. Pegawai sudah cepat merespon keperluan pihak lain namun ditingkatkan lagi.
12. Tempatkan pegawai sesuai kemampuannya agar terwujud pelayanan prima.
13. Tingkatkan pelayanan agar mencerminkan instansi yang profesional.
14. Lebih ramah dan baik, patut dipertahankan.
15. Tingkatkan kualitas sumber daya manusia dan tingkatkan kinerja pegawai.
16. Pertahankan pelayanan yang baik dan memuaskan.

## **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 Pekalongan sebesar **80,11** berada pada kategori "**BAIK**" (pada Nilai interval Konversi 76,61 s/d 88,30). Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup ebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan berada pada kategori BAIK
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur di Pengadilan Negeri Pekalongan berada pada kategori kurang BAIK
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori KURANG BAIK
4. Biaya/ tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori BAIK
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori BAIK
7. Perilaku Pelaksana di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori BAIK
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori BAIK
9. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Pekalongan pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pekalongan, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Sarana dan Prasarana", "Biaya/Tarif", "Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan", disusul ruang lingkup "Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan", Perilaku Pelaksana", Kompentensi Pelaksana, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan "Waktu Penyelesaian".

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Pekalongan, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme dan Prosedur** kemudian **Persyaratan**. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik dan perlu ditingkat lagi.

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

1. Mohon jadwal persidangan lebih tepat waktu
2. Mohon Petugas piket dalam memberikan informasi yang jelas
3. Untuk Bagian Perdata :
  - Mohon untuk bagian administrasi pendaftaran perkara permohonan dipercepat.

**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.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN.**

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN</b>  |
|   | Jl. Cendrawasih No. 2  |
|   | Telp./Fax : (0285) 421102 – (0285) 422288                                      |
|   | E-mail : pn_pkl@yahoo.com  |
|   | Website : <a href="http://www.pn-pekalongan.go.id">www.pn-pekalongan.go.id</a> |

Nomor Kuesioner :  (diisi petugas)

Tanggal :

## DAFTAR PERTANYAAN

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### PENGADILAN NEGERI PEKALONGAN

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan**  
**Pengadilan Negeri Pekalongan**

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

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 Pekalongan; 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.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pekalongan, Januari 2019

Tim Survei

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PADA UNIT LAYANAN ..... KABUPATEN / KOTA .....**

Tanggal Survei : ..... Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : .....tahun  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|  |            |   |            |
|--|------------|---|------------|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai.      1<br/> b. Kurang sesuai.      2<br/> c. Sesuai.      3<br/> d. Sangat sesuai.      4</p>   | <p>P*)</p> | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten      1<br/> b. Kurang kompeten      2<br/> c. Kompeten      3<br/> d. Sangat kompeten      4</p>  | <p>P*)</p> |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah.      1<br/> b. Kurang mudah.      2<br/> c. Mudah.      3<br/> d. Sangat mudah.      4</p>  |            | <p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah      1<br/> b. Kurang sopan dan ramah      2<br/> c. Sopan dan ramah      3<br/> d. Sangat sopan dan ramah      4</p> |            |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat.      1<br/> b. Kurang cepat.      2<br/> c. Cepat.      3<br/> d. Sangat cepat.      4</p>   |            | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk.      1<br/> b. Cukup.      2<br/> c. Baik      3<br/> d. Sangat Baik      4</p>   |            |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal      1<br/> b. Cukup mahal      2<br/> c. Murah      3<br/> d. Gratis      4</p>   |            | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada.      1<br/> b. Ada tetapi tidak berfungsi      2<br/> c. Berfungsi kurang maksimal      3<br/> d. Dikelola dengan baik.      4</p>                  |            |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai      1<br/> b. Kurang sesuai      2<br/> c. Sesuai.      3<br/> d. Sangat sesuai      4</p> |            |   |            |



**ANALISA DATA**  
**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PELAYANAN PENGADILAN**



**Pengadilan Negeri Pekalongan Kelas I B**

Jalan Cendrawasih Nomor 2 Kota Pekalongan, Jawa Tengah 51116  
Telp. (0285) 422102, Fax : (0285) 422288, Email : pn\_pkl@yahoo.com

| NOMOR URUT RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                      | U1                        | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1                    | 2                         | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| 1                    | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 2                    | 3                         | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 3                    | 3                         | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 4                    | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 5                    | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 6                    | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 7                    | 3                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 8                    | 4                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 9                    | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 10                   | 3                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 11                   | 4                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 12                   | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 13                   | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 14                   | 3                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 15                   | 3                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 16                   | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 17                   | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 18                   | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 19                   | 3                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 20                   | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 21                   | 3                         | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 22                   | 3                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 23                   | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 24                   | 4                         | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 25                   | 3                         | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 26                   | 3                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 27                   | 3                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 28                   | 4                         | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 29                   | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 30                   | 3                         | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 31                   | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 32                   | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 33                   | 3                         | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 34                   | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 35                   | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 36                   | 4                         | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 37                   | 4                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 38                   | 4                         | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 39                   | 3                         | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |

|  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 40   | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |       |
| 41   | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |       |
| 42   | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |       |
| 43   | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     |       |
| 44   | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |       |
| 45   | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |       |
| 46   | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |       |
| 47   | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     |       |
| 48   | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |       |
| 49   | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |       |
| 50   | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |       |
| Jrnl Nilai per unsur   | 151   | 151   | 149   | 175   | 161   | 153   | 153   | 154   | 196   |       |
| NRR Per Unsur =<br>Jml.Nilai per unsur:<br>Jml. Kuisisioner<br>yang terisi | 3,02  | 3,02  | 2,98  | 3,5   | 3,22  | 3,06  | 3,06  | 3,08  | 3,92  |       |
| NRR tertimbang<br>per unsur = NRR<br>per unsur X 0,111                     | 0,335 | 0,335 | 0,331 | 0,389 | 0,357 | 0,340 | 0,340 | 0,342 | 0,436 | 3,205 |
| IKM Unit Pelayanan   |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 80,11 |

Keterangan :

Pekalongan, Juni 2019

U1 s.d U9 = Unsur pelayanan  
 NRR = Nilai Rata-Rata  
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 \*) = Jml NRR IKM tertimbang  
 \*\*) = IKM Unit pelayanan X 25

Penanggung Jawab,

**Ria Soraya, SH.**

## RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

80,11 Katagori : BAIK

| No. | Ruang Lingkup                           | Rata-rata Skor | Kategori    | Peringkat |
|-----|---|----------------|-------------|-----------|
| 1.  | Persyaratan                             | 3,02           | Baik        | 7         |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3,02           | Baik        | 8         |
| 3.  | Waktu Penyelesaian                      | 2,98           | Kurang Baik | 9         |
| 4.  | Biaya/ Tarif                            | 3,50           | Sangat Baik | 2         |
| 5.  | Produk spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3,22           | Baik        | 3         |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana                    | 3,06           | Baik        | 6         |
| 7.  | Perilaku pelaksana                      | 3,06           | Baik        | 5         |
| 8.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan | 3,08           | Baik        | 4         |
| 9.  | Sarana dan Prasarana                    | 3,92           | Sangat Baik | 1         |

Tabel

## INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

