

# **SURVEI IKM**

(INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT)

**Periode Ke-1 Tahun 2021**



**PENGADILAN NEGERI  
KUALA TUNGKAL**

**PENGADILAN NEGERI  
KUALA TUNGKAL KELAS I**  
Jln. Prof Dr. Sri Soedewi MS,SH - Kuala Tungkal



[pn-kualatungkal.go.id](http://pn-kualatungkal.go.id)



[pn-kualatungkal@yahoo.co.id](mailto:pn-kualatungkal@yahoo.co.id)



(0742) 21202

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II Periode Ke 1 (Satu)**

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



**PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II  
FEBRUARI 2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II**

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

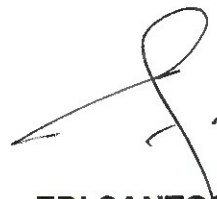
**Disahkan di Kuala Tungkal  
Pada Tanggal Februari 2021**

**Management Representative,**



**RAFLI FADILAH ACHMAD SH.MH  
NIP.19940825 201712 1005**

**Ketua Tim Survei,**



**EDI SANTOSO, SH  
NIP. 19811103 200805 1 001**

**Ketua Pengadilan Negeri  
Kuala Tungkal Kelas II,**



**ANDI HENDRAWAN, SH.MH  
NIP. 19770619 200112 1 001**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II mengadakan survei ini. 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.

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 KUALA TUNGKAL KELAS II, yang diambil dengan 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 KUALA TUNGKAL KELAS II dan masyarakat pengguna layanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Kuala Tungkal, Februari 2021

**Tim Survei**

DAFTAR ISI

|                                                        | Halaman |
|--------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL.....                                     | 1       |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                | 2       |
| KATA PENGANTAR.....                                    | 3       |
| BAB I. PENDAHULUAN .....                               | 5       |
| A. Latar Belakang .....                                | 5       |
| B. Tujuan dan Sasaran .....                            | 6       |
| C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....                     | 7       |
| D. Tahapan Pelaksanaan .....                           | 7       |
| <br>BAB II. METODOLOGI SURVEY .....                    | <br>8   |
| A. Metode Survei .....                                 | 8       |
| B. Teknik Pengumpulan Data .....                       | 8       |
| C. Variabel Pengukuran IKM .....                       | 8       |
| D. Teknik Analisis Data .....                          | 10      |
| <br>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....                    | <br>12  |
| A. Usia Reponden .....                                 | 12      |
| B. Jenis Kelamin.....                                  | 12      |
| C. Pendidikan Terakhir .....                           | 12      |
| D. Pekerjaan Utama .....                               | 13      |
| <br>BAB IV. HASIL SURVEI, ANALISIS DATA DAN NILAI..... | <br>14  |
| <br>BAB V. PENUTUP.....                                | <br>17  |
| A. Kesimpulan .....                                    | 17      |
| B. Rekomendasi .....                                   | 17      |
| C. Rekomendasi Dari reponden.....                      | 17      |
| <br>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....                             | <br>18  |



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, serta dalam rangka reformasi birokrasi, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pengadilan Negeri Kuala Tungkal sebagai bagian dari aparatur pemerintah juga harus ikut serta memenuhi harapan masyarakat tersebut. Upaya untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan terhadap masyarakat harus terukur dan selalu dilakukan evaluasi, sehingga pada akhirnya, pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan secara maksimal.

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. Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, dalam hal ini para stakeholder Pengadilan Negeri Kuala Tungkal dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Kuala Tungkal telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk Evaluasi Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Pada survei yang kedua kali dilaksanakan ini, Tim Survei Pengadilan Negeri Kuala Tungkal menyebarkan 100 eksemplar daftar pertanyaan (*kuisisioner*), jumlah kuisisioner yang kembali diterima oleh tim survei sejumlah 100 eksemplar. Selanjutnya terhadap kuisisioner tersebut dilakukan pengumpulan data dan analisa dengan outputnya berupa data mengenai

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.

Pada survey Kedua bulan September 2020, Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal secara keseluruhan adalah **93,86** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**.

Belajar dari hasil survei ini diharapkan ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada tahun-tahun yang akan datang. Perubahan yang ada semoga tidak membuat seluruh pegawai Pengadilan Negeri Kuala Tungkal cepat berpuas diri, tapi dijadikan pemicu untuk lebih meningkatkan lagi kinerja dan pelayanan terhadap masyarakat.

## **B. TUJUAN DAN SASARAN**

Survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Kuala Tungkal ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.

**C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN**

Survei ini dilaksanakan pada tanggal 4 januari 2021 sampai dengan tanggal 31 Januari 2021. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

|                                  |                         |
|----------------------------------|-------------------------|
| 1. Persiapan                     | : 4 – 8 Januari 2021    |
| 2. Pengumpulan Data / Survei SKM | : 11– 31 Januari 2021`  |
| 3. Pengolahan Data               | : 1– 15 Februari 2021   |
| 4. Penyusunan dan Pelaporan      | : 16 – 15 Februari 2021 |

**D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN**

1. Tim survei menentukan metode survei, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survei membuat instrument berupa kuisisioner.
3. Menentukan responden.
4. Tim survei memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
5. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
6. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
7. Tim survei menganalisa kuesisioner yang sudah terisi.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

**E. TARGET CAPAIAN SURVEI**

Dalam survei di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal ini, seluruh unsur Pengadilan Negeri Kuala Tungkal menargetkan hasil baik dari survey yang dilaksanakan.



## **BAB II**

### **METODELOGI SURVEI**

#### **A. JENIS DATA**

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

#### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan atau stakeholders dari Pengadilan Negeri Kuala Tungkal, terdiri dari:

1. Jaksa dan Penyidik/Polisi;
2. Penasihat Hukum (Advokat)
3. Lembaga Permasyarakatan (LAPAS)
4. Masyarakat pengunjung Pengadilan, masyarakat pengguna Pengadilan dan Wartawan;

Kuisiner diberikan kepada pihak-pihak tersebut, namun karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menyebarkan kuisiner tersebut hanya kepada pihak yang sering berhubungan dengan pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal serta pihak atau masyarakat yang berkunjung ke Pengadilan baik yang berurusan dengan pelayanan Pengadilan maupun sekedar berkunjung. Setelah kuisiner terkumpul oleh tim survei, ternyata yang layak dan pantas untuk dinilai yaitu jawaban dari 100 responden.

#### **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:

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan 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.

Berdasarkan 9 ruang lingkup survei di atas, tim pelaksana survei di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden.

D. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah terkumpul, data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik descriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut :

Kategorisasi Pelayanan

| No | Skor        | Mutu | Kinerja     |
|----|-------------|------|-------------|
| 1  | 1,00 - 1,75 | D    | Tidak Baik  |
| 2  | 1,76 -2,50  | C    | Kurang Baik |
| 3  | 2,51 - 3,25 | B    | Baik        |
| 4  | 3,26 - 4,00 | A    | Sangat Baik |

Selanjutnya data yang telah terkumpul dari kuisioner yang disebar, dimasukkan ke dalam tabel di bawah ini :

| No.      | Unsur yang dinilai |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----------|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
|          | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1        |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2        |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3        |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4        |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| dst      |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 50       |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| ΣN       |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| NR       |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| NR*NT    |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Σ(NR*NT) |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |
| IKM      |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |

Rumus dari variabel pada tabel di atas adalah sebagai berikut :

$\Sigma N$  (Jumlah Nilai Unsur) = Jumlah keseluruhan Tiap Unsur

NR (Nilai Rata-rata tiap unsur) =  $\frac{\text{Jumlah keseluruhan tiap unsur } (\Sigma N)}{\text{Jumlah Kuisioner}}$

NT (Nilai Timbang) =  $\frac{1}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$

NR\*NT = Nilai Rata-rata tiap unsur x Nilai Timbang

$\Sigma(\text{NR*NT})$  = Jumlah keseluruhan (NR\*NT)

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) =  $\Sigma(\text{NR*NT}) \times 25$

**Nilai Interval Konversi**

| No | Skor          | Mutu | Kinerja     |
|----|---------------|------|-------------|
| 1  | 25,00 -43,75  | D    | Tidak Baik  |
| 2  | 43,76 – 62,50 | C    | Kurang Baik |
| 3  | 62,51 – 81,25 | B    | Baik        |
| 4  | 81,26 – 100   | A    | Sangat Baik |

**Hubungkan Nilai rata-rata keseluruhan (NRR)  
dengan Standar**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja dan Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------------|----------------|-----------------------|
| 1              | 1,00 – 1,75    | 25,00 – 43,75           | D              | Tidak Baik            |
| 2              | 1,76 – 2,50    | 43,76 – 62,50           | C              | Kurang Baik           |
| 3              | 2,51 – 3,25    | 62,51 – 81,25           | B              | Baik                  |
| 4              | 3,26 – 4,00    | 81,26 – 100             | A              | Sangat Baik           |

- 1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
- 2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.

**BAB III**  
**PROFIL RESPONDEN**

**A. USIA RESPONDEN**

Mayoritas responden ini berusia 18 tahun sampai dengan 28 tahun dengan jumlah 43 orang dari total 100 responden (43 %), dengan rincian sebagai berikut :

| No    | Klasifikasi           | Frekuensi | Prosentase |
|-------|-----------------------|-----------|------------|
| 1.    | 18 Tahun s/d 28 Tahun | 43        | 43%        |
| 2.    | 29 Tahun s/d 39 Tahun | 33        | 33%        |
| 3.    | 40 Tahun s/d 49 Tahun | 21        | 21%        |
| 4.    | 50 Tahun s/d 60 Tahun | 3         | 3%         |
| Jumah |                       | 100       | 100,00     |

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

**B. JENIS KELAMIN RESPONDEN**

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 83 orang dari total 100 orang (83 %), dengan rincian sebagai berikut :

| No     | Klasifikasi | Frekuensi | Prosentase |
|--------|-------------|-----------|------------|
| 1.     | Laki - Laki | 83        | 83%        |
| 2.     | Perempuan   | 17        | 17%        |
| Jumlah |             | 100       | 100,00     |

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

**C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN**

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 54 orang dari total responden 100 orang (54 %), dengan rincian sebagai berikut :

| No     | Klasifikasi   | Frekuensi | Prosentase |
|--------|---------------|-----------|------------|
| 1.     | Tidak Sekolah | -         | -          |
| 2.     | SD            | -         | -          |
| 3.     | SMP/ SLTP     | 3         | 3%         |
| 4.     | SLTA          | 54        | 54%        |
| 5.     | Diploma       | 7         | 7%         |
| 6.     | Sarjana       | 30        | 30%        |
| 7.     | Pasca Sarjana | 6         | 6%         |
| Jumlah |               | 100       | 100,00     |

**D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN**

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden disini adalah Anggota Polri yang berjumlah 30 orang dari total responden 100 orang (30 %), dengan rincian sebagai berikut :

| No  | Klasifikasi       | Frekuensi | Prosentase |
|-----|-------------------|-----------|------------|
| 1.  | PNS               | 13        | 13%        |
| 2.  | Polri/TNI         | 30        | 30%        |
| 3.  | Jaksa             | 4         | 4%         |
| 4.  | BUMN              | 2         | 2%         |
| 5.  | Advokat           | 8         | 8%         |
| 6.  | PNS Lapas         | 9         | 9%         |
| 7.  | Anggota DPRD      | 3         | 3%         |
| 8.  | Pelajar/Mahasiswa | 1         | 1%         |
| 9.  | Honoror/PPNPN     | 14        | 14%        |
| 10. | Wiraswasta        | 5         | 5%         |
| 11. | Swasta            | 4         | 4%         |
| 12. | Petani/Pekebun    | 2         | 2%         |
| 10. | Wartawan          | 1         | 1%         |
| 11. | Kepala Desa       | 1         | 1%         |
| 12. | Ibu Rumah Tangga  | 3         | 3%         |
|     | Jumlah            | 100       | 100%       |



BAB IV

HASIL SURVEI, ANALISA DATA dan NILAI IKM

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal tersaji dalam data berikut ini:

| No. Resp | NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN |   |   |   |   |   |   |   |   | Keterangan |
|----------|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
|          | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |            |
| 1        | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 2        | 4                             | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |            |
| 3        | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |            |
| 4        | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 5        | 3                             | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |            |
| 6        | 3                             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |            |
| 7        | 3                             | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |            |
| 8        | 3                             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |            |
| 9        | 4                             | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 10       | 3                             | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |            |
| 11       | 4                             | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 12       | 2                             | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 |            |
| 13       | 4                             | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |            |
| 14       | 4                             | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 15       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 16       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 17       | 4                             | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 18       | 3                             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |            |
| 19       | 4                             | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |            |
| 20       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 21       | 3                             | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |            |
| 22       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 23       | 3                             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |            |
| 24       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 25       | 3                             | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |            |
| 26       | 3                             | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |            |
| 27       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 28       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 29       | 3                             | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |            |
| 30       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 31       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 32       | 3                             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |            |
| 33       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 34       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 35       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 36       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 37       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 38       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |
| 39       | 3                             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |            |
| 40       | 3                             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |            |
| 41       | 4                             | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |            |
| 42       | 4                             | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |            |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 43 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |  |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 52 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |  |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 57 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 |  |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 61 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 63 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 71 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |  |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 89 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 93 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 94 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 95 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 96 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 97 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |  |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 100                | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |       |
| Jumlah             | 374   | 372   | 365   | 380   | 368   | 371   | 379   | 393   | 377   |       |
| NRR per RL         | 3.740 | 3.720 | 3.650 | 3.800 | 3.680 | 3.710 | 3.790 | 3.930 | 3.770 |       |
| NRR Tertimbang     | 0.416 | 0.413 | 0.406 | 0.422 | 0.409 | 0.412 | 0.421 | 0.437 | 0.419 | 3.754 |
| IKM Unit Pelayanan |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 93.92 |

Dari tabel di atas, skor hasil survei di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II berdasarkan nilai rata-rata adalah sebagai berikut:

1. Untuk nilai rata-rata unsur yaitu **3.75**
2. Untuk nilai IKM yaitu **93,92**
3. Kategori termasuk **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di PN Kuala Tungkal

| No. | Ruang Lingkup                           | Rata-rata Skor | Kategori    | Peringkat |
|-----|-----------------------------------------|----------------|-------------|-----------|
| 1   | Persyaratan                             | 3.750          | Sangat Baik | 5         |
| 2   | Prosedur                                | 3.720          | Sangat Baik | 6         |
| 3   | Waktu Pelayanan                         | 3.650          | Sangat Baik | 9         |
| 4   | Biaya/Tarif                             | 3.800          | Sangat Baik | 2         |
| 5   | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.680          | Sangat Baik | 8         |
| 6   | Kompetensi Pelaksana                    | 3.710          | Sangat Baik | 7         |
| 7   | Perilaku Pelaksana                      | 3.790          | Sangat Baik | 3         |
| 8   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.930          | Sangat Baik | 1         |
| 9   | Sarana dan Prasarana                    | 3.780          | Sangat Baik | 4         |

Secara umum unsur pelayanan yang mendapat penilaian rendah dari responden adalah unsur **Waktu Pelayanan** dengan nilai **3.65**, Sedangkan unsur yang mendapat penilaian tertinggi dari responden adalah unsur **Penanganan Pengaduan saran dan Masukan** dengan nilai **3.93**.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal secara keseluruhan adalah **93,92** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;
2. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat unsur penilaian yang dianggap belum seperti yang diinginkan yaitu pada unsur **Waktu Pelayanan**;

#### **B. REKOMENDASI**

1. Semua unsur atau Satuan Kerja (unit pelayanan) di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survei mendatang menjadi lebih baik.
2. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal, mulai dari staf pimpinan, Hakim, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;

#### **C. REKOMENDASI DARI RESPONDEN**

Secara umum masukan atau rekomendasi dari responden, yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut :

1. Terima kasih atas pelayanan yang diberikan, saya sangat puas, Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Jaya
2. Tetap pertahankan apa yang sudah ada, jika ada inovasi yang lebih agar ditampilkan ;
3. Saat ini pelayanan di PN Kuala Tungkal sangat baik, tingkatkan terus pelayanan demi kepuasan masyarakat;

### ***Lampiran Pertanyaan***

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM ) PADA PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKALL

Nomor Kuesioner :  (diisi oleh Petugas) Jam Survei :  8.00 - 12.00\*  
Tanggal Survei :   13.00 - 17.00\*

## PROFIL RESPONDEN

Usia : \_\_\_\_\_ tahun

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1/D3  
☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ Jaksa ☐ Polri ☐ Advokat ☐ PNS ☐  
☐ Dosen/Pengajar ☐ Mahasiswa/Pelajar ☐ Swasta  
☐ Petani/Pekebun ☐ Pedagang ☐ Wiraswasta  
☐ Lainnya : ..... (sebutkan)

Jenis Layanan diterima .....

PETUNJUK :

Mohon diisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan memberi tanda centang (✓) atau lingkaran pada jawaban yang tersedia.

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

| Ruang Lingkup                   | Pertanyaan                                                                                                                                                                   | P*)              |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Persyaratan                     | 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?<br>a. Sangat Sesuai<br>b. Sesuai<br>c. Kurang Sesuai<br>d. Tidak Sesuai   | 4<br>3<br>2<br>1 |
| Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal ?<br>a. Sangat Mudah<br>b. Mudah<br>c. Kurang Mudah<br>d. Tidak Mudah | 4<br>3<br>2<br>1 |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                       |                  |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Waktu Penyelesaian                      | 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?<br>a. Sangat Cepat<br>b. Cepat<br>c. Kurang Cepat<br>d. Tidak Cepat                                                                | 4<br>3<br>2<br>1 |
| Biaya/Tarif                             | 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?<br>a. Gratis<br>b. Murah<br>c. Cukup Mahal<br>d. Sangat Mahal                                                                           | 4<br>3<br>2<br>1 |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?<br>a. Sangat Sesuai<br>b. Sesuai<br>c. Kurang Sesuai<br>d. Tidak Sesuai | 4<br>3<br>2<br>1 |
| Kompetensi Pelaksana                    | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?<br>a. Sangat Kompeten<br>b. Kompeten<br>c. Kurang Kompeten<br>d. Tidak Kompeten                                                  | 4<br>3<br>2<br>1 |
| Perilaku Pelaksana                      | 7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?<br>a. Sangat Sopan dan Ramah<br>b. Sopan dan Ramah<br>c. Kurang Sopan dan Ramah<br>d. Tidak Sopan dan Ramah          | 4<br>3<br>2<br>1 |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?<br>a. Dikelola dengan baik<br>b. Ada tetapi tidak berfungsi<br>c. Berfungsi kurang maksimal<br>d. Tidak Ada                             | 4<br>3<br>2<br>1 |
| Sarana dan Prasarana                    | 9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?<br>a. Sangat Baik<br>b. Baik<br>c. Cukup<br>d. Buruk                                                                                            | 4<br>3<br>2<br>1 |

**SARAN / MASUKAN :**

---



---



## KUALA TUNGKAL

## KONTAK

<http://sipp.pn-kualatungkal.gov.my>

## Laporan Hasil Survei IKM

