

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II Triwulan Ke II Tahun 2026

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



**PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II
TAHUN 2026**

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

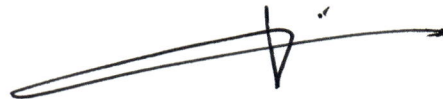
Disahkan di Kuala Tungkal
Pada Tanggal 1 Juli 2026

Management Reprmentative,



MELVA CHRISTIEN MANURUNG, S.H.
NIP. 199608262022032007

Ketua Tim Survei,



MUTMAINAH, S.H.
NIP. 19831209 201212 2 005

Mengetahui
Ketua Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II,



JONI MAULUDDIN SAPUTRA, S.H.
NIP. 19810121 200604 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 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 Survey 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 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, 1 Juli 2026



Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
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.....	6
D. Tahapan Pelaksanaan	7
E. Target Capaian Survei	7
 BAB II. METODOLOGI SURVEY	 8
A. Jenis Data	8
B. Teknik Pengumpulan Data	8
C. Variabel Pengukuran IKM	8
D. Teknik Analisis Data	10
 BAB III. PROFIL RESPONDEN	 12
A. Usia Reponden	12
B. Jenis Kelamin.....	12
C. Pendidikan Terakhir.....	12
D. Pekerjaan Utama	13
 BAB IV. HASIL SURVEI, ANALISIS DATA DAN NILAI IKM.....	 14
 BAB V. PENUTUP	 19
A. Kesimpulan	19
B. Rekomendasi	19
C. Rekomendasi Dari reponden	19
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	 20

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 aparaturnya 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. Survey 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 aparaturnya 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk Evaluasi Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Pada survei yang dilaksanakan ini, Tim Survei Pengadilan Negeri Kuala Tungkal menyediakan Kuisisioner daftar pertanyaan melalui aplikasi "SiSuper". Selanjutnya terhadap kuisisioner tersebut dilakukan pengumpulan data dan analisa dengan outputnya berupa data mengenai Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada Pengadilan Negeri Kuala Tungkal.

Bahwa Pada survey Triwulan Ke-I bulan Januari 2026 sampai bulan Maret 2026 sebelumnya, berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tersebut diperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal secara keseluruhan adalah **99,48% dengan nilai rata-rata unsur 3,98** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;

Belajar dari hasil survey tersebut ini diharapkan ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada periode yang akan datang yaitu pada Triwulan Ke-I yaitu bulan Januari 2026 sampai bulan Maret 2026 sehingga didapatkan hasil yang lebih maksimal untuk lebih meningkatkan kinerja dan pelayanan Pengadilan Negeri Kuala Tungkal terhadap pengguna layanan Pengadilan.

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 1 April 2026 sampai dengan tanggal 30 Juni 2026. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

1.	Persiapan	: 1 April s/d 10 April 2026
2.	Pengumpulan Data / Survei SKM/IPK	: 13 April s/d 19 Juni 2026
3.	Pengolahan Data	: 22 Juni s/d 24 Juni 2026
4.	Penyusunan dan Pelaporan	: 25 Juni s/d 30 Juni 2026

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 kuesioner 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 Mutu Kerja Sangat 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 35 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 deskriptif. 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 kuisisioner 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 :

Σ N (Jumlah Nilai Unsur) = Jumlah keseluruhan Tiap Unsur

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

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

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

Σ(NR*NT) = Jumlah keseluruhan (NR*NT)

IKM (Survey Kepuasan Masyarakat) = Σ(NR*NT) x 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 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 19 orang dari total 35 responden (34,02%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	18 Tahun s/d 28 Tahun	23	23,71%
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	33	34,02%
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	27	27,84%
4.	50 Tahun s/d 59 Tahun	6	6,19%
5.	60 Tahun s/d 69 Tahun	8	8,25%
Jumah		59	100,00

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

Mayoritas Responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 24 orang dari total 35 orang (68,57%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Laki - Laki	24	68,57%
2.	Perempuan	11	31,43%
Jumlah		35	100,00

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 25 orang dari total responden 35 orang (71,43%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Tidak Sekolah	0	0%
2.	SD	0	0%
3.	SMP/ SLTP	0	0%
4.	SLTA	25	71,43%
5.	Diploma 1	0	0%
6.	Diploma 2	0	0%
7.	Diploma 3	0	0%
8.	Sarjana S1	10	28,57%
9.	Sarjana S2	0	0%

9.	Sarjana S3	0	0%
Jumlah		35	100,00

D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden disini adalah Lainnya yang berjumlah 26 orang dari total responden 35 orang (74,29%), dengan rincian sebagai berikut :

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	PNS	3	8,57%
2.	TNI	0	0%
3.	Polri	1	2,85%
4.	Swasta	5	14,29%
5.	Wirausaha	0	0%
6.	Tenaga Kontrak	0	0%
7.	Lainnya	26	74,29%
	Jumlah	35	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:

	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Chandra PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82282173885	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juni 2026
2	Widya Fitri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82268451877	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juni 2026
3	Ussi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82115896795	Layanan Perdata	4	4	3	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
4	Marlinda PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85727799949	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
5	Nelson PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85369697903	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
6	Yamri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82180884002	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
7	Wahyudi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82280395373	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
8	Nofri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82280416313	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
9	Yogi PENGADILAN NEGERI KUALA	Layanan Perdata	4	4	3	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026

	TUNGKAL No. HP 85839188726											
10	Yardi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81379700801	Layanan Pidana	4	3	4	4	3	4	4	4	4	26 Mei 2026
11	Ismatullah PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82395311842	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
12	Andri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85264895466	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
13	Zaitendra PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85273909040	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
14	Riama PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81398659842	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
15	Tamini PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 8136083981	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
16	Marzuki PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82185726577	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Mei 2026
17	M. Jamil PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85368927692	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Mei 2026
18	M. Habli PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85357677872	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Mei 2026
19	Siti PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Mei 2026

	82269984890											
20	Boby PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85157735979	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Mei 2026
21	M. Hafiz PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85279015899	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Mei 2026
22	Muhammad PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82294400801	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Mei 2026
	M. Harpin PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85226183006	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Mei 2026
23	Acep PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81274576400	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Mei 2026
24	Rita PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82185875021	Layanan Administ rasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 April 2026
25	Nurul PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85381912080	Layanan Administ rasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 April 2026
26	Ria PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81298206475	Layanan Administ rasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 April 2026
27	Ahmad Jasri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82373163714	Layanan Administ rasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 April 2026
28	Lia PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85722827170	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2026

29	Siti Aisyah PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82169612281	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2026
30	Tonni PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 81366469070	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 April 2026
31	Misri Damri PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 8123815634	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2026
32	Ahmad Malidi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82262359300	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2026
33	Munarti PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 85295261745	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 April 2026
34	M. Jamal PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 82183534808	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 April 2026
35	Junaedi PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL No. HP 83836353788	Layanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Juni 2026

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 **3,99**
2. Untuk nilai IKM yaitu **99,68%**
3. Kategori termasuk **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

Pengukuran Survey Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Kuala Tungkal Kelas II

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	4,000	Sangat Baik	1
2	Prosedur	3,971	Sangat Baik	7
3	Waktu Pelayanan	3,943	Sangat Baik	9
4	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,971	Sangat Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	Sangat Baik	5
9	Sarana dan Prasarana	4,000	Sangat Baik	6

Secara umum unsur pelayanan yang mendapat penilaian rendah dari responden adalah pada unsur

- **Waktu Pelayanan** dengan nilai **3.943**,
- **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan Nilai **3,971**,
- **Prosedur** dengan Nilai **3,971**;

Sedangkan unsur yang mendapat penilaian tertinggi dari responden adalah unsur **Persyaratan** dengan Nilai **4.00**;

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II secara keseluruhan adalah **3,99 dengan nilai rata-rata unsur 99,68%** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;

B. REKOMENDASI

1. Semua unsur atau Satuan Kerja (unit pelayanan) di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II 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 dan pimpinan agar melakukan evaluasi terhadap 3 (tiga) unsur terendah;
2. Hasil survei untuk mengukur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II, 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. Sangat Cepat dan Respon Baik;
2. Sangat Ramah Tetap Pertahankan Terus;
3. Sangat Ramah dan Membantu;
4. Petugas Ramah, Sangat Baik, Pelayanan Juga Tidak Dipersulit ;

Lampiran Pertanyaan

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

Nomor Kuesioner : (diisi oleh Petugas) Jam Survei : 08.00 - 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/Pelaja ☐ 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 ? a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal ? a. Sangat Mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	4 3 2 1
Waktu Penyelesaian	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1

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

SARAN / MASUKAN :
