

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KUDUS DESEMBER 2020**

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



## **PENGADILAN NEGERI KUDUS**

Jl.Sunan Muria No.1 Kudus 59313  
Telp.Ketua (0291)437523, Panitera  
(0291)437046, Kantor (0291)4251536, Fax  
(0291)4251535  
Website [www.pn-kudus.go.id](http://www.pn-kudus.go.id)

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KUDUS

*Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017*



DESEMBER 2020

**LEMBAR PENGESAHAN**

**L A P O R A N**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**  
**DI PENGADILAN NEGERI KUDUS**

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

Disahkan di Kudus  
Rabu, 30 Desember 2020

Top Management,

SINGGIH WAHONO, SH  
NIP. 19710104 199603 1 002

Sekretaris,

Ketua Tim Survei,

HASAN UDI, S.H.  
NIP. 196601061995031002

YULISTYANA BUDI S, S.H.  
NIP. 197907022009122002

## 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 Kudus mengadakan survei ini. 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.

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 Kudus, 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 Kudus dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kudus.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Kudus, 30 Desember 2020  
Ketua Tim Survei

YULISTYANA BUDI S, S.H.  
NIP. 197907022009122002

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DARTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
<b>BAB I . PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	2
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan .....	2
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Variabel Pengukuran IKM .....	4
D. Teknik Analisis Data .....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>6</b>
A. Umur .....	6
B. Jenis Kelamin .....	6
C. Pendidikan Terakhir .....	6
D. Pekerjaan Utama .....	7
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) .....</b>	<b>8</b>
A. Persyaratan .....	11
B. Prosedur .....	13
C. Waktu Pelayanan .....	14
D. Biaya/Tarif .....	15
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	16
F. Kompetensi Pelaksana .....	17
G. Perilaku Pelaksana .....	18
H. Maklumat Pelayanan .....	19
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	20
J. Hasil Survei kualitatif .....	22
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>25</b>
A. Kesimpulan .....	25
B. Rekomendasi .....	26
RUJUKAN .....	27
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	28

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	5
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur.....	6
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	6
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	6
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	7
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Kudus .....	11
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Persyaratan .....	11
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Prosedur.....	13
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	14
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	15
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	16
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	17
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	18
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan .....	19
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	20

## DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Persyaratan.....	11
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Prosedur .....	13
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	14
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	15
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	16
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	17
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	18
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan .....	19
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	20

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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

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

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

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan



karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Kudus melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kudus. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kudus ini dilaksanakan pada bulan Juli 2020 sampai dengan bulan Desember 2020.

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kudus, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.

6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kudus, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

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

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

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

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

1. Persyaratan

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

2. 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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Kudus ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Kudus ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

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

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Umur

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	15-20	14	14
2	21-30	53	53
3	31-40	21	21
4	41-50	10	10
5	51>	2	2
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 21-30 tahun sebanyak 53 orang (53 %).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	64	64
2	Perempuan	36	36
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 64 orang (64 %).

#### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SLTP	5	5
4	SLTA	30	30
5	Diploma	10	10
6	S1	49	49
7	S2	6	6
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 49 orang (49 %).

#### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	20	20
2	TNI/POLRI	2	2
3	Pegawai Swasta	11	11
4	Wiraswasta	26	26
5	Petani	3	3
6	Pedagang	8	8
7	Pelajar/ Mahasiswa	15	15
8	Lainnya	15	15
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Wiraswasta sebanyak 26 orang (26 %).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kudus dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kudus sebesar **87,86 %** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 81,26 s/d 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Kudus yang telah ditetapkan sebesar **70 %** Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Kudus. Adapun analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

No. Resp	Nilai Ruang Lingkup Pelayanan									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
6	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
7	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
8	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
9	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
17	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
22	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
23	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	

26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
27	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
28	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
40	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
41	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
42	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
43	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
44	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
45	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
46	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
47	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
48	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
49	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
50	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
51	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
58	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
59	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
60	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
61	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
62	4	3	3	3	2	3	2	2	2	
63	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
64	3	2	3	3	4	3	2	2	2	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
66	2	3	3	3	3	3	4	2	3	
67	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
68	4	3	3	3	2	3	3	2	4	



69	4	4	3	3	3	3	2	2	4	
70	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
71	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
72	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
73	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	4	4	4	2	3	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
87	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
88	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
89	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
90	2	3	2	2	2	3	3	2	3	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	
<b>Jumlah</b>	<b>368</b>	<b>346</b>	<b>357</b>	<b>340</b>	<b>352</b>	<b>346</b>	<b>355</b>	<b>343</b>	<b>356</b>	
<b>NRR Per RL</b>	<b>3.68</b>	<b>3.46</b>	<b>3.57</b>	<b>3.4</b>	<b>3.52</b>	<b>3.46</b>	<b>3.55</b>	<b>3.43</b>	<b>3.56</b>	
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0.408</b>	<b>0.384</b>	<b>0.396</b>	<b>0.377</b>	<b>0.391</b>	<b>0.384</b>	<b>0.394</b>	<b>0.381</b>	<b>0.395</b>	<b>3,514</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>87,86</b>

**Keterangan :**

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

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

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,68	Sangat Baik	1
2.	Prosedur	3,46	Sangat Baik	7
3.	Waktu Pelayanan	3,57	Sangat Baik	2
4.	Biaya/Tarif	3,4	Sangat Baik	9
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52	Sangat Baik	5
6.	Kompetensi Pelaksana	3,46	Sangat Baik	6
7.	Perilaku Pelaksana	3,55	Sangat Baik	4
8.	Maklumat Pelayanan	3,43	Sangat Baik	8
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,56	Sangat Baik	3
<b>Jumlah Total</b>		<b>31,63</b>		

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

#### A. Persyaratan

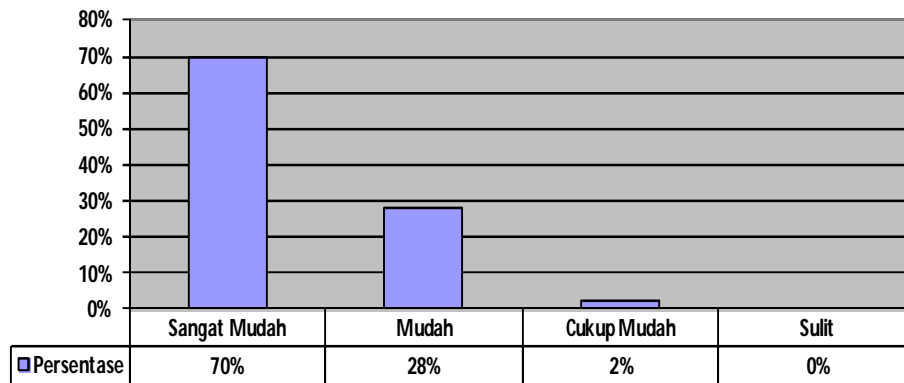
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,68** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		PERHITUNGAN
			F	%	Skor x f / 100
1.	Sangat Mudah	4	70	70	2.8
2.	Mudah	3	28	28	0.84
3.	Cukup Mudah	2	2	2	0.04
4.	Sulit	1	0	0	0
Jumlah			100	100	<b>3,68</b>

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



Jawaban Responden

Gambar 1.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus  
Ruang Lingkup: Persyaratan

## B. Prosedur

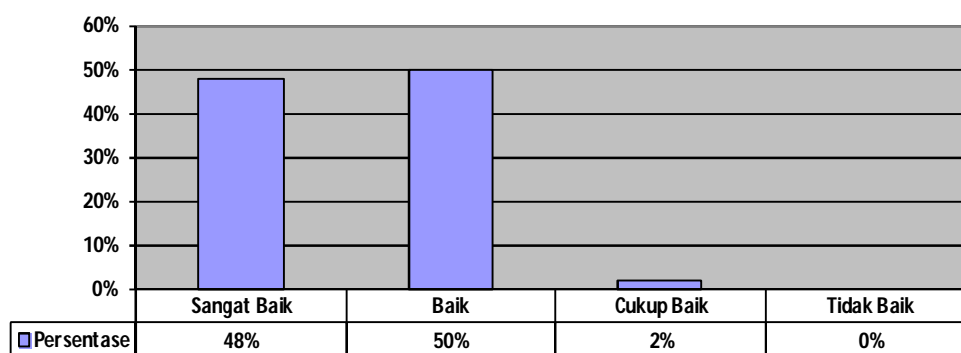
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,46** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus  
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		PERHITUNGAN
			F	%	Skor x f / 100
1.	Sangat Baik	4	48	48	1.92
2.	Baik	3	50	50	1.5
3.	Cukup Baik	2	2	2	0.04
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			100	100	<b>3.46</b>

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



Jawaban Responden

Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus  
Ruang Lingkup: Prosedur

### C. Waktu Pelayanan

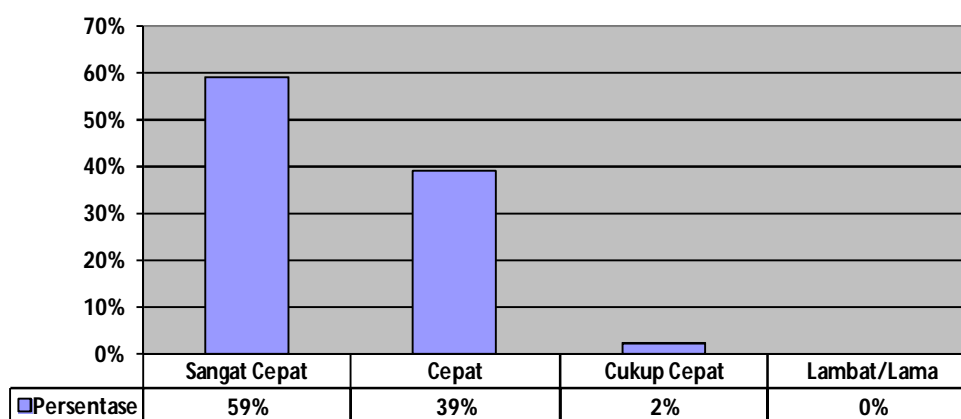
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.57** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Negeri Kudus  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		PERHITUNGAN
			F	%	Skor x f / 100
1.	Sangat Cepat	4	59	59	2.36
2.	Cepat	3	39	39	1.17
3.	Cukup Cepat	2	2	2	0.04
4.	Lambat/Lama	1	0	0	0
Jumlah			100	100	<b>3.57</b>

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



Jawaban Responden

Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

#### D. Biaya/Tarif

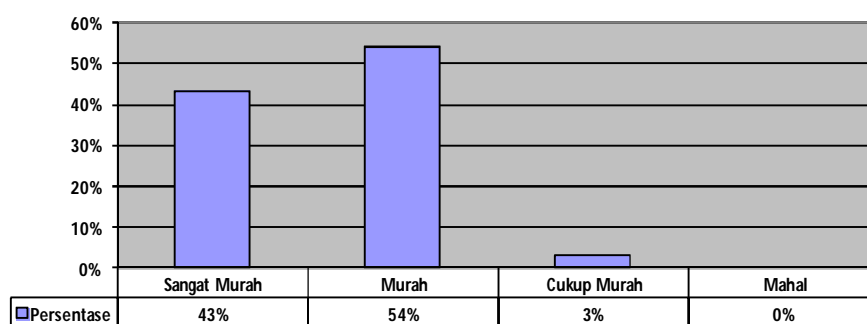
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.4** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		PERHITUNGAN
			F	%	Skor x f / 100
1.	Sangat Murah	4	43	43	1.72
2.	Murah	3	54	54	1.62
3.	Cukup Murah	2	3	3	0.06
4.	Mahal	1	0	0	0
Jumlah			100	100	<b>3,4</b>

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



Jawaban Responden

Gambar 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

## E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

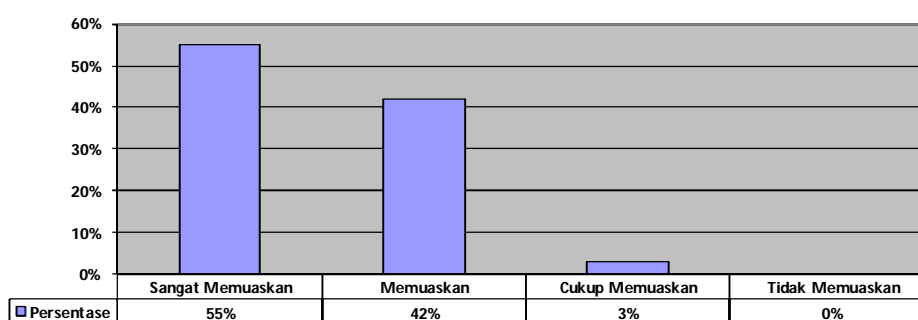
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,52** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **“Sangat 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 Pengadilan Negeri Kudus  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		PERHITUNGAN
			f	%	Skor x f / 100
1.	Sangat Memuaskan	4	55	55	2.2
2.	Memuaskan	3	42	42	1.26
3.	Cukup Memuaskan	2	3	3	0.06
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0	0
Jumlah			100	100	<b>3,52</b>

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



Jawaban Responden

Gambar 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

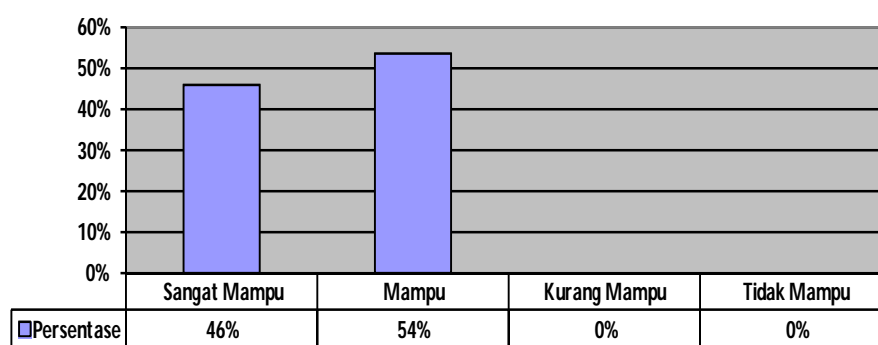
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.46** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		PERHITUNGAN
			F	%	Skor x f / 100
1.	Sangat Mampu	4	46	46	1.84
2.	Mampu	3	54	54	1.62
3.	Kurang Mampu	2	0	0	0
4.	Tidak Mampu	1	0	0	0
Jumlah			100	100	<b>3,46</b>

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



### Jawaban Responden

Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



## G. Perilaku Pelaksana

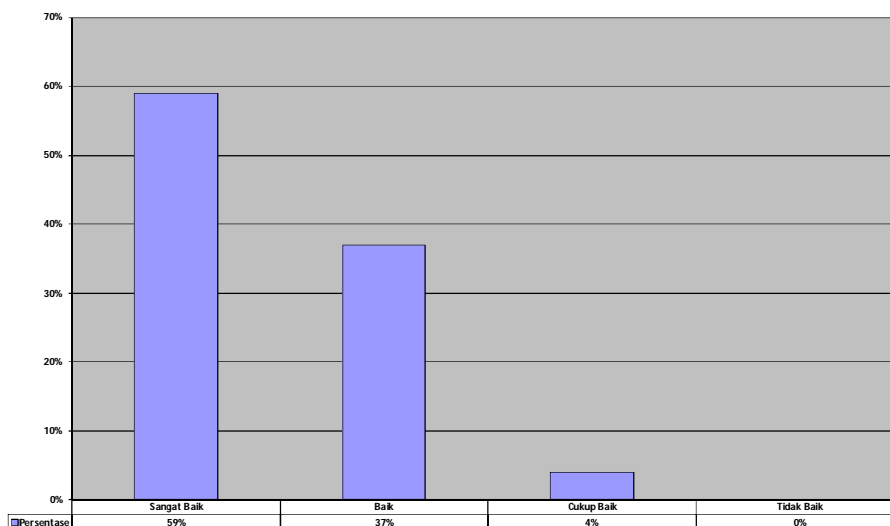
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.55** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		PERHITUNGAN
			F	%	Skor x f / 100
1.	Sangat Baik	4	59	59	2.36
2.	Baik	3	37	37	1.11
3.	Cukup Baik	2	4	4	0.08
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			100	100	<b>3,55</b>

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



Jawaban Responden

Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

## H. Maklumat Pelayanan

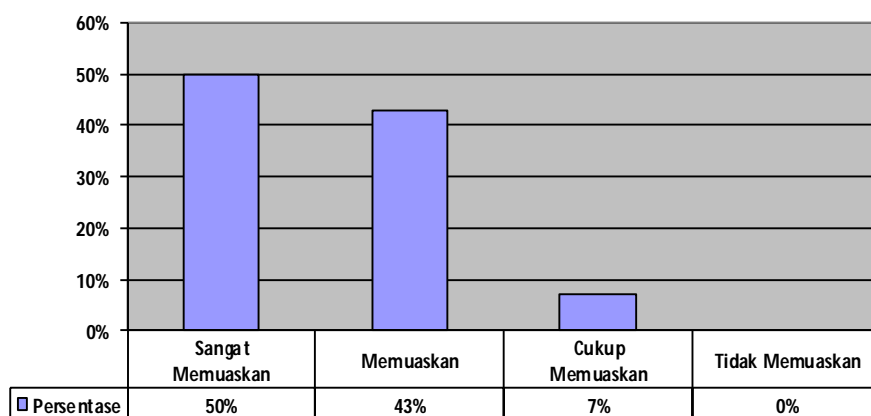
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.43** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		PERHITUNGAN
			f	%	Skor x f / 100
1.	Sangat Memuaskan	4	50	50	2
2.	Memuaskan	3	43	43	1.29
3.	Cukup Memuaskan	2	7	7	0.14
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0	0
Jumlah			100	100	<b>3,43</b>

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



### Jawaban Responden

Gambar 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

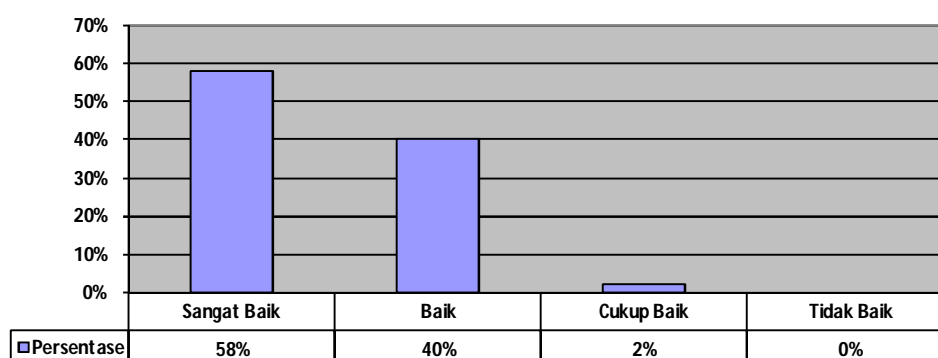
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,56** berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi		PERHITUNGAN
			F	%	Skor x f / 100
1.	Sangat Baik	4	58	58	2,32
2.	Baik	3	40	40	1,2
3.	Cukup Baik	2	2	2	0,04
4.	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			100	100	<b>3,56</b>

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



Jawaban Responden

Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kudus Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh urutan 3 terendah yaitu :

1. Biaya/Tarif
2. Maklumat Pelayanan
3. Prosedur

Adapun upaya tindak lanjut yang dilakukan Pengadilan Negeri Kudus untuk perbaikan ketiga ruang lingkup tersebut adalah :

1. Biaya/Tarif

Pengadilan Negeri Kudus akan mengadakan studi banding dengan Pengadilan Agama Kudus dan Pengadilan Negeri Sewilayah Karisidenan Pati guna evaluasi untuk menentukan panjar biaya perkara. Dengan adanya studi banding tersebut diharapkan dapat tercapai biaya perkara yang tercangkau oleh masyarakat Kabupaten Kudus.

2. Maklumat Pelayanan

Pengadilan Negeri Kudus akan mengadakan berbagai pelatihan guna menunjang kinerja pelaksana, baik bersifat sertifikasi maupun kegiatan lainnya. Dengan adanya pelatihan dan sertifikasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Prosedur

Pengadilan Negeri Kudus akan memangkas prosedur pendaftaran dengan adanya pendaftaran online. Dengan diterapkannya program-preogram tersebut diharapkan dapat mempermudah para pencari keadilan dalam proses pendaftaran.

## J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Kudus, yang diusulkan responden, antara lain:

1. -
2. -
3. -
4. -
5. -
6. -
7. -
8. -
9. -
10. -
11. -
12. -
13. -
14. -
15. -
16. Semoga semakin kompak dan maju
17. -
18. -
19. -
20. -
21. -
22. -
23. -
24. -
25. -
26. -
27. -
28. -
29. -
30. -
31. -
32. -
33. -
34. -
35. -
36. -
37. -
38. -
39. -
40. -
41. -
42. -

- 43. -
- 44. -
- 45. -
- 46. -
- 47. -
- 48. -
- 49. -
- 50. -
- 51. -
- 52. -
- 53. -
- 54. -
- 55. -
- 56. -
- 57. -
- 58. -
- 59. -
- 60. -
- 61. -
- 62. -
- 63. -
- 64. -
- 65. -
- 66. -
- 67. -
- 68. -
- 69. -
- 70. -
- 71. -
- 72. -
- 73. -
- 74. -
- 75. -
- 76. -
- 77. -
- 78. -
- 79. -
- 80. -
- 81. -
- 82. -
- 83. -
- 84. -
- 85. -
- 86. -
- 87. -
- 88. Sudah cukup baik
- 89. -
- 90. -

- 91. -
- 92. -
- 93. -
- 94. -
- 95. -
- 96. -
- 97. -
- 98. -
- 99. -
- 100.-

## **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 Kudus sebesar **87.86** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Kudus berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Kudus berada pada kategori kurang SANGAT BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Kudus pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Kudus pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Kudus pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Kudus pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Kudus pada kategori SANGAT BAIK
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Kudus pada kategori SANGAT BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Kudus pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Kudus, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Persyaratan kemudian disusul Waktu Pelayanan, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, Perilaku Pelaksana, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Prosedur, Maklumat Pelayanan, dan terakhir Biaya/tarif.



## **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kudus, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifik Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan.**

Berdasarkan hasil survei ini, kesembilan ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
  - Penyelesaian perkara tepat waktu
  - Tepati jadwal persidangan
2. Untuk Sub Bagian Umum dan Keuangan :
  - Petugas di layanan informasi harus lebih ramah
3. Untuk Kepaniteraan Perdata :
  - Untuk penentuan biaya perkara agar lebih transparan
  - Untuk biaya adm dibuat standar minimal dan maksimal
  - Petugas harus lebih ramah.
4. Untuk Kepaniteraan Hukum :
  - Perbaiki layanan pengaduan, sarana dan masukan.
5. Untuk Kepaniteraan Pidana :
  - Untuk lebih mengawasi dan menjaga kekondusifan ruang sidang
  - Petugas harus lebih ramah

**RUJUKAN:**

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

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

# LAMPIRAN-LAMPIRAN..