

LAPORAN SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PONOROGO KELAS I B TRIWULAN IV

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



PENGADILAN NEGERI PONOROGO KELAS I B

Jl. Ir.H.Juanda No.23

Telp.(0352) - 481633 / 481645 Faks (0352) 481645

E-mail : pn.ponorogo@yahoo.co.id

Website : pn-ponorogo.go.id

OKTOBER - DESEMBER 2025

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI PONOROGO KELAS I B**

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

**Disahkan di Ponorogo
Pada hari Kamis tanggal 11 Desember 2025**

Ketua Pengadilan Negeri Ponorogo

**HENDRI IRAWAN, S.H., M.Hum.
NIP. 19770602 200112 1 002**

Quality Management Representatif

Ketua Tim Survei

**HARYUNING RESPANTI, S.H., M.H.
NIP. 19751024 200112 2 004**

**DEWI REGINA KACARIBU, S.H., M.Kn.
NIP. 19820328 200912 2 006**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Ponorogo Kelas I B mengadakan survei ini. Survei didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Ponorogo Kelas I B, yang diambil dengan kuisioner melalui pengisian sendiri.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu 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 Ponorogo Kelas I B dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Ponorogo Kelas I B.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ponorogo, 11 Desember 2025

Ketua Tim Survei

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| LAPORAN SURVEI | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Tujuan dan Sasaran | 2 |
| C. Rencana Kerja Pelaksanaan | 2 |
| D. Tahapan Pelaksanaan | 2 |
| BAB II..... | 3 |
| METODOLOGI PENELITIAN..... | 3 |
| A. Metode Survei..... | 3 |
| B. Teknik Pengumpulan Data | 3 |
| C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat | 3 |
| D. Teknik Analisis Data | 4 |
| BAB III..... | 5 |
| PROFIL RESPONDEN | 5 |
| A. Umur | 5 |
| B. Jenis Kelamin..... | 5 |
| C. Pendidikan Terakhir | 6 |
| D. Pekerjaan | 6 |
| BAB IV..... | 7 |
| HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN..... | 7 |
| A. Persyaratan | 9 |
| B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 10 |
| C. Waktu Penyelesaian..... | 11 |
| D. Biaya / Tarif | 12 |
| E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 13 |
| F. Kompetensi Pelaksana | 14 |
| G. Perilaku Pelaksana | 15 |

| | |
|---|----|
| H. Sarana dan Prasarana | 16 |
| I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan..... | 17 |
| BAB V..... | 19 |
| KESIMPULAN | 19 |
| PUBLIKASI HASIL SURVEI | 21 |
| RUJUKAN | 23 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Kategori Mutu Pelayanan | 4 |
| Tabel 2 Responden Menurut Karakteristik Umur | 5 |
| Tabel 3 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin | 5 |
| Tabel 4 Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir | 6 |
| Tabel 5 Responden menurut Karakteristik Pekerjaan | 6 |
| Tabel 6 Analisis Data Survei IKM | 7 |
| Tabel 7 Ringkasan Survei Kepuasan Masyarakat | 9 |
| Tabel 8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Persyaratan | 10 |
| Tabel 9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 11 |
| Tabel 10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian | 12 |
| Tabel 11 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Biaya/ Tarif | 13 |
| Tabel 12 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 14 |
| Tabel 13 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana | 15 |
| Tabel 14 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana | 16 |
| Tabel 15 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana | 17 |
| Tabel 16 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 18 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Persyaratan | 10 |
| Gambar 2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 11 |
| Gambar 3 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian..... | 12 |
| Gambar 4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Biaya/ Tarif..... | 13 |
| Gambar 5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 14 |
| Gambar 6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana | 15 |
| Gambar 7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana | 16 |
| Gambar 8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana | 17 |
| Gambar 9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan..... | 18 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Negeri merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencari keadilan. Pengadilan Negeri sebagai lembaga yudikatif di bawah Mahkamah Agung, memiliki tugas untuk mengawal serta memantau jalannya perundang-undangan atau penegakan hukum di Indonesia. Adapun secara umum, pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi *public nonprofit* 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.

Memberikan pelayanan khususnya dibidang hukum merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pengadilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi semakin rumit dan kompleks. Meskipun fungsi utama pengadilan 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 monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintahan pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini tercermin 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 Ponorogo 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 Ponorogo. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Ponorogo.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Ponorogo.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Ponorogo.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Ponorogo ini dilaksanakan setiap tiga bulan sekali. Pada laporan ini, survei dilaksanakan pada bulan Oktober 2025 sampai dengan Desember 2025.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Ponorogo, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan *Sampel Krejcie and Morgan* sejumlah 32 (tiga puluh dua) orang. 77 (tujuh puluh tujuh) orang tersebut diperoleh sesuai dengan Tabel *Sampel Krejcie and Morgan* (Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik).
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 melakukan survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.
4. Kuisisioner yang telah dibuat dalam media elektronik dengan aplikasi SISUPER yang telah diisi oleh responden dilakukan evaluasi secara harian oleh tim survey.
5. Tim survei mengkoding kuisisioner, memasukkan jawaban kuisisioner dan menganalisis data
6. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Ponorogo ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Ponorogo, antara lain: masyarakat pengguna layanan pengadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Advokat/Pengacara, dll. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan 34 (tiga puluh empat) orang. 34 (tiga puluh empat) sampel tersebut diambil dengan teknik *Sampel Morgan dan Krejcie*. 34 (tiga puluh empat) orang tersebut diperoleh sesuai dengan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie (Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik).

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan instrumen berupa kuesioner yang terpasang pada komputer yang berada di PTSP dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket pada penelitian ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Angket tersebut terdiri dari 9 indikator, dalam hal ini ruang lingkup, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup/indikator 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 (sembilan) ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian.

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan 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, ketrampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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 Ponorogo ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesepuluh ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuisioner 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 Ponorogo ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

| No. | Mutu Pelayanan | Norma Skor | |
|-----|-----------------|----------------|----------------|
| | | Skala 100 | Skala 1- 4 |
| 1 | A (Sangat Baik) | 88,31 - 100,00 | 3,5324 - 4,00 |
| 2 | B (Baik) | 76,61 - 88,30 | 3,0644 - 3,532 |
| 3 | C (Cukup) | 65,00 - 76,60 | 2,60 - 3,064 |
| 4 | D (Tidak Baik) | 25,00 - 64,99 | 1,00 - 2,5996 |

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

| No | Umur | Frekuensi | Prosentase |
|--------|------------|-----------|------------|
| 1 | 18 - 28 Th | 10 | 29,41% |
| 2 | 29 - 39 Th | 13 | 38,24% |
| 3 | 40 - 49 Th | 5 | 14,71% |
| 4 | 50 - 59 Th | 3 | 8,82% |
| 5 | 60 - 69 Th | 2 | 5,88% |
| 6 | > 69 Th | 1 | 2,94% |
| Jumlah | | 34 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak 13 orang (38,24%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

| NO | Jenis Kelamin | Frekuensi | Prosentase |
|--------|---------------|-----------|------------|
| 1 | Laki-laki | 12 | 35,29% |
| 2 | Perempuan | 22 | 64,71% |
| Jumlah | | 34 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan sebanyak 22 orang (64,71%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

| No | Umur | Frekuensi | Prosentase |
|---------------|-------------------------|-----------|-------------|
| 1 | Tidak/Belum Sekolah | 0 | 0,00% |
| 2 | SD | 1 | 2,94% |
| 3 | SMP | 4 | 11,76% |
| 4 | SMU | 21 | 61,76% |
| 5 | D1/D2/D3/D4 | 2 | 5,88% |
| 6 | Sarjana (S1) | 5 | 14,71% |
| 7 | Pasca Sarjana (S2)/(S3) | 1 | 2,94% |
| Jumlah | | 34 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMU sebanyak 21 orang (61,76%).

D. Pekerjaan

Tabel 5
Responden menurut Karakteristik Pekerjaan

| No | Umur | Frekuensi | Prosentase |
|---------------|----------------|-----------|-------------|
| 1 | TENAGA KONTRAK | 1 | 2,94% |
| 2 | PNS | 0 | 0,00% |
| 3 | TNI | 0 | 0,00% |
| 4 | POLRI | 1 | 2,94% |
| 5 | SWASTA | 26 | 76,47% |
| 6 | WIRSAUSAHA | 0 | 0,00% |
| 7 | LAINNYA | 6 | 17,65% |
| Jumlah | | 34 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bekerja sebagai Swasta sebanyak 26 orang (76,47%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap pada media elektronik sejumlah 34 (tiga puluh empat) angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Ponorogo dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **3,55/88,81%** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 3,5324 – 4,00 / 88,31 - 100,00). Adapun analisis data yang dilakukan sebagai berikut:

ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PERADILAN

Tabel 6
Analisis Data Survei IKM

| No | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | | Ket |
|----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Jumlah | 121 | 121 | 118 | 118 | 120 | 121 | 119 | 119 | 130 | |
| NRR Per RL | 3,559 | 3,559 | 3,471 | 3,471 | 3,529 | 3,559 | 3,500 | 3,500 | 3,824 | 31,971 |
| NRR Tertimbang | 0,395 | 0,395 | 0,386 | 0,386 | 0,392 | 0,395 | 0,389 | 0,389 | 0,425 | 3,552 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 88,81 |

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA |
|-----|--|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,559 |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,559 |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3,471 |
| U4 | Biaya/ Tarif | 3,471 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,529 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,559 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,500 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 3,500 |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,824 |

Keterangan:

U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan

NRR : Nilai rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

**) : Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang per Unsur : NRR per unsur

| No. | Mutu Pelayanan | Norma Skor | |
|-----|-----------------|----------------|----------------|
| | | Skala 100 | Skala 1-4 |
| 1 | A (Sangat Baik) | 88,31 - 100,00 | 3,5324 - 4,00 |
| 2 | B (Baik) | 76,61 - 88,30 | 3,0644 - 3,532 |
| 3 | C (Cukup) | 65,00 - 76,60 | 2,60 - 3,064 |
| 4 | D (Tidak Baik) | 25,00 - 64,99 | 1,00 - 2,5996 |

Tabel 7
Ringkasan Survei Kepuasan Masyarakat

II

| No. | Unsur | Nilai/Unsur | Nilai Interval | Kinerja Unit Pelayanan | Peringkat |
|-----|---|-------------|----------------|------------------------|-----------|
| U1 | Persyaratan | 121 | 3,559 | Sangat Baik | 2 |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 121 | 3,559 | Sangat Baik | 3 |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 118 | 3,471 | Sangat Baik | 9 |
| U4 | Biaya/Tarif | 118 | 3,471 | Sangat Baik | 8 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 120 | 3,529 | Sangat Baik | 5 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 121 | 3,559 | Sangat Baik | 4 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 119 | 3,500 | Sangat Baik | 7 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 119 | 3,500 | Sangat Baik | 6 |
| U9 | Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan | 130 | 3,824 | Sangat Baik | 1 |

Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

A. Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,559** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4.00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Persyaratan berada pada kategori **Sangat Baik**.

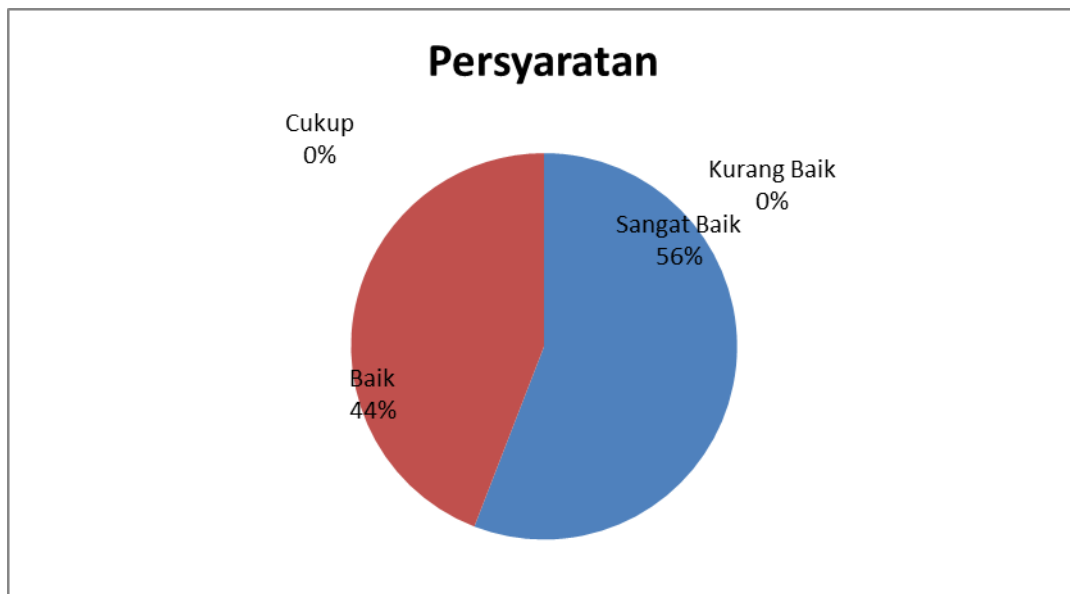
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Persyaratan

| No | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---------------|-------------|------|-----------|-------------|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 19 | 56% |
| 2 | Baik | 3 | 15 | 44% |
| 3 | Cukup | 2 | 0 | 0% |
| 4 | Kurang Baik | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 34 | 100% |

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

Gambar 1
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup: Persyaratan



B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Sistem Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,559** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4.00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sistem Mekanisme dan Prosedur berada pada kategori **Sangat Baik**.

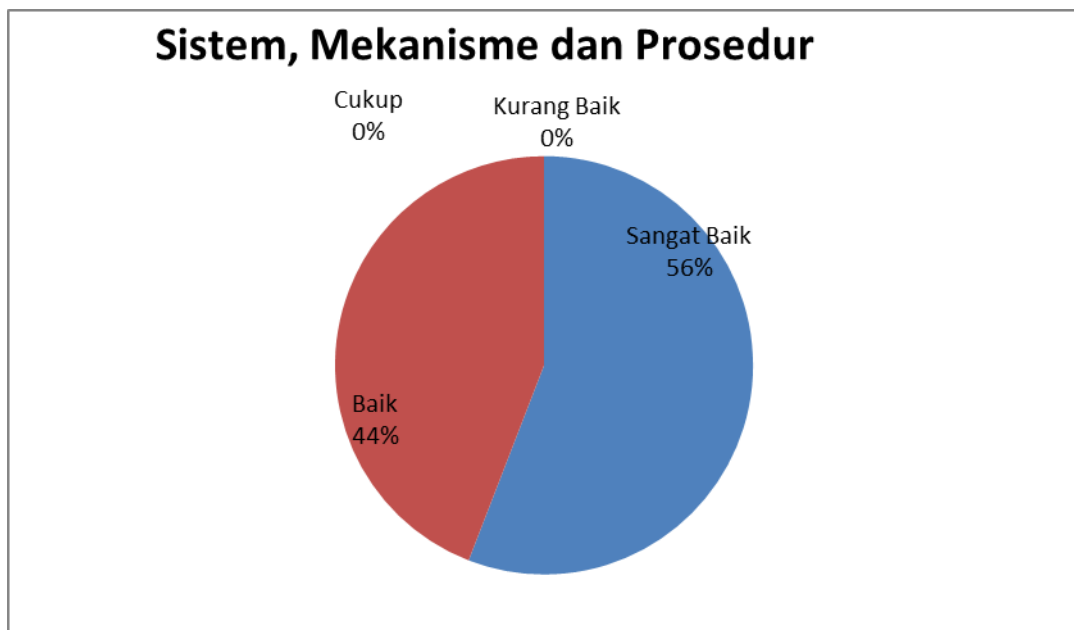
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sistem Mekanisme dan Prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

| No | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---------------|-------------|------|-----------|-------------|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 19 | 56% |
| 2 | Baik | 3 | 15 | 44% |
| 3 | Cukup | 2 | 0 | 0% |
| 4 | Kurang Baik | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 34 | 100% |

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

Gambar 2
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme dan Prosedur



C. Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,471** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4.00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Penyelesaian berada pada kategori **Sangat Baik**.

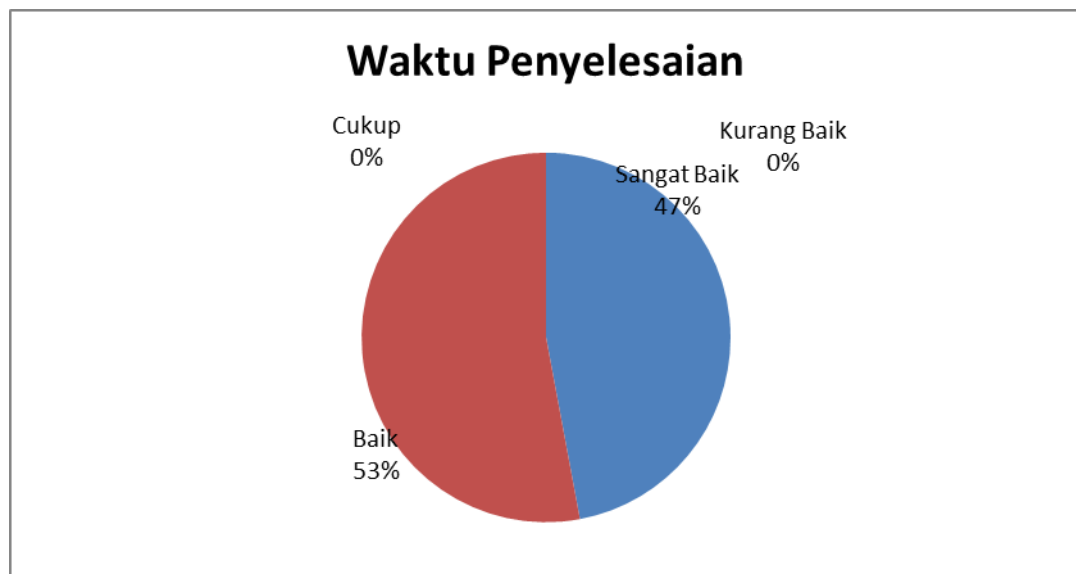
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

| No | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|------|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 16 | 47% |
| 2 | Baik | 3 | 18 | 53% |
| 3 | Cukup | 2 | 0 | 0% |
| 4 | Kurang Baik | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 34 | 100% |

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

Gambar 3
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian



D. Biaya / Tarif (U4)

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 **3,471** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4.00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya/Tarif berada pada kategori **Sangat Baik**.

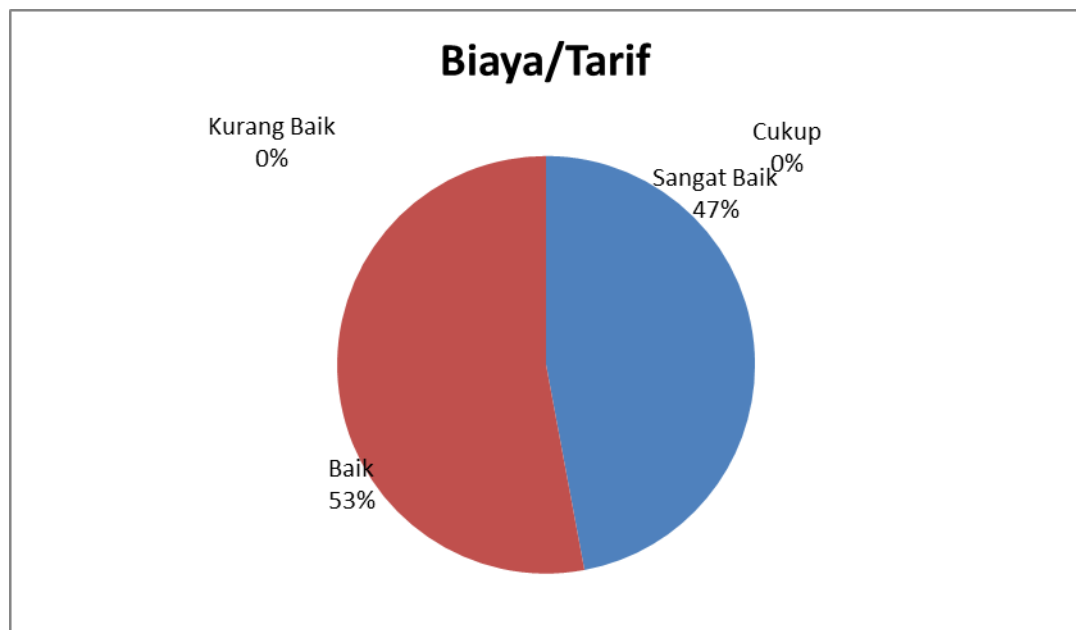
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya/Tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Biaya/Tarif

| No | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|------|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 16 | 47% |
| 2 | Baik | 3 | 18 | 53% |
| 3 | Cukup | 2 | 0 | 0% |
| 4 | Kurang Baik | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 34 | 100% |

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

Gambar 4
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Biaya/Tarif



E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

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 **3,529** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4.00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

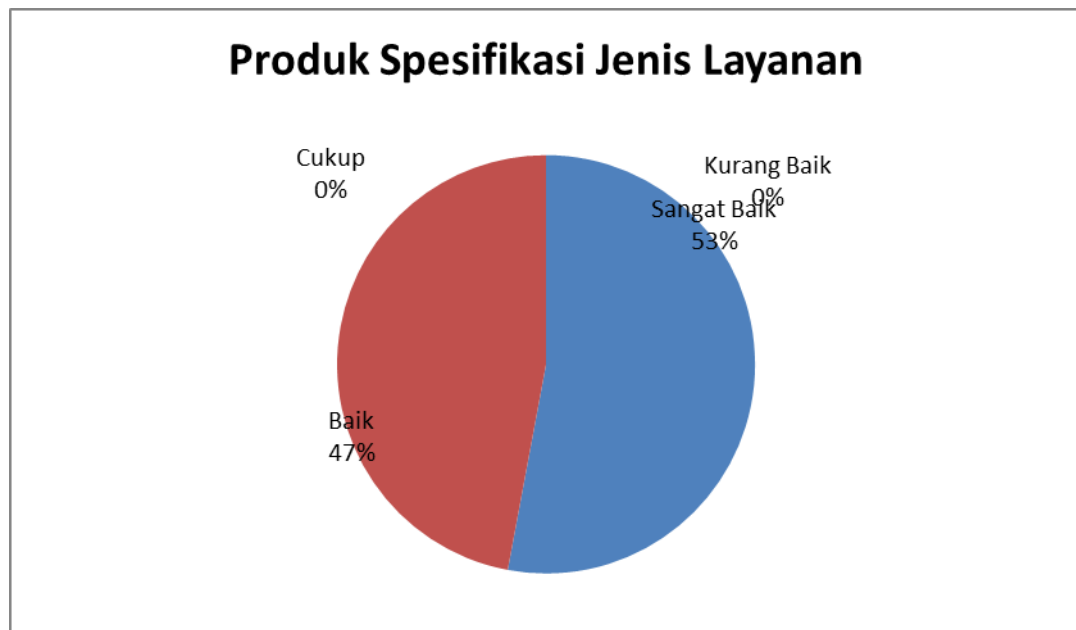
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan

| No | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|------|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 18 | 53% |
| 2 | Baik | 3 | 16 | 47% |
| 3 | Cukup | 2 | 0 | 0% |
| 4 | Kurang Baik | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 34 | 100% |

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

Gambar 5
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Layanan



F. Kompetensi Pelaksana (U6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,559** berada pada interval skor 3,5324 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 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

| No | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|------|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 19 | 56% |
| 2 | Baik | 3 | 15 | 44% |
| 3 | Cukup | 2 | 0 | 0% |
| 4 | Kurang Baik | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 34 | 100% |

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

Gambar 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana



G. Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,500** berada pada interval skor 3,5324 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 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

| No | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|------|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 17 | 50% |
| 2 | Baik | 3 | 17 | 50% |
| 3 | Cukup | 2 | 0 | 0% |
| 4 | Kurang Baik | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 34 | 100% |

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

Gambar 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana



H. Sarana dan Prasarana (U8)

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,500** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4.00 kategori **“Sangat Baik”**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

| No | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|------|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 17 | 50% |
| 2 | Baik | 3 | 17 | 50% |
| 3 | Cukup | 2 | 0 | 1% |
| 4 | Kurang Baik | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 34 | 100% |

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

Gambar 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana



I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,824** berada pada interval skor 3,5324 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**.

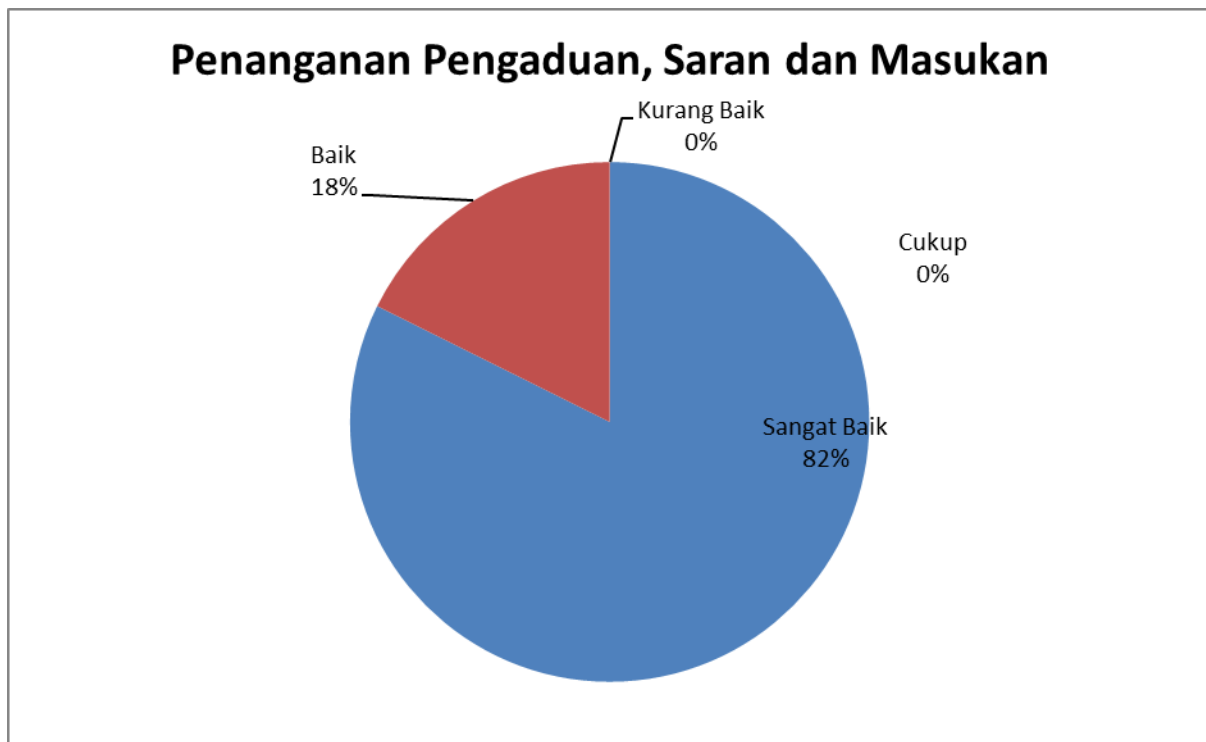
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan padatable berikut ini.

Tabel 16
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|--------|-------------|------|-----------|------|
| | | | F | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 28 | 82% |
| 2 | Baik | 3 | 6 | 18% |
| 3 | Cukup | 2 | 0 | 0% |
| 4 | Kurang Baik | 1 | 0 | 0% |
| Jumlah | | | 34 | 100% |

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

Gambar 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan PN Ponorogo
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



BAB V

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan pada Pengadilan Negeri Ponorogo, menunjukkan angka Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan yang diberikan sebesar **3,55/88,81%**. Jadi kepuasan masyarakat masuk kategori **SANGAT BAIK**, adapun unsur aspek penilaian sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan mendapat nilai **3,559** berada pada kategori **Sangat Baik**.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan mendapat nilai **3,559** berada pada kategori **Sangat Baik**.
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan mendapat nilai **3,471** berada pada kategori **Sangat Baik**.
4. Biaya/Tarif Pelayanan mendapat nilai **3,471** berada pada kategori **Sangat Baik**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapat nilai **3,529** berada pada kategori **Sangat Baik**.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan mendapat nilai **3,559** berada pada kategori **Sangat Baik**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan mendapat nilai **3,500** berada pada kategori **Sangat Baik**.
8. Sarana dan Prasarana mendapat nilai **3,500** berada pada kategori **Sangat Baik**.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat nilai **3,824** berada pada kategori **Sangat Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Ponorogo, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden dari paling tinggi hingga paling rendah dengan urutan sebagai berikut:

- 1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)**
- 2. Persyaratan (U1)**
- 3. Sistem Mekanisme Prosedur (U2)**
- 4. Kompetensi Pelaksana (U6)**
- 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**
- 6. Sarana dan Prasarana (U8)**
- 7. Perilaku Pelaksana (U7)**
- 8. Biaya/Tarif (U4)**
- 9. Waktu Penyelesaian (U3)**

Dari hasil monitoring mengenai Survey Kepuasan Masyarakat diperoleh hasil terhadap ruang lingkup pelayanan publik di Pengadilan Negeri Ponorogo secara umum menggambarkan bahwa pengguna jasa/penerima layanan merasa **Sangat Puas** dengan kinerja Pengadilan Negeri Ponorogo khususnya Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa layanan sudah berjalan sesuai prosedur, mudah dipahami, serta mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan baik, sehingga semakin memperkuat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan terhadap Pengadilan Negeri Ponorogo

Sedangkan kepuasan pelanggan yang terendah adalah pada ruang lingkup Waktu Penyelesaian, Biaya Tarif, serta Perilaku Pelaksana, namun dari ketiga unsur terendah tersebut semuanya masih dalam kategori **Sangat Baik**.

Ketua Tim Survey

DEWI REGINA KACARIBU, S.H., M.Kn

Publikasi Hasil Survei

RUJUKAN

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.