

PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

JL. Gajah Mada Nomor 59 Semarang

Telp. (0366) 21424

Web: www.pn-semarapura.go.id

Email : pnsrp@pn-semarapura.go.id

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA PENGADILAN



Disusun Oleh:

TIM SURVEY KEPUASAN PENGGUNA
PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

TRIWULAN III

TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan Triwulan III Tahun 2022 pada Pengadilan Negeri Semarang. 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 Semarang melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Semarang mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Semarang dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Semarang Triwulan III Tahun 2022 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 30 September 2022

Ketua Tim,



Ni Made Ari Artini, SH.

NIP. 19840424 201101 2 017

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Tujuan dan Sasaran	3
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	5
A. Metodologi Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	5
C. Teknik Analisa Data.....	5
D. Variabel Pengukuran IKM.....	5
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	7
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	10
BAB V KESIMPULAN	18
DAFTAR PUSTAKA.....	20
LAMPIRAN – LAMPIRAN	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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 Semarang melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. TUJUAN dan SASARAN

Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Semarang.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 1 Juli - 30 September 2022 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,50 (*tiga koma lima puluh*).

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa kuisisioner.
3. Tim survei memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survei.
6. Tim survei menganalisa kuisisioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. METODOLOGI SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 80 orang responden yg di ambil secara *simple random sampling*, terdiri dari:

1. PNS
2. TNI
3. POLRI
4. Swasta
5. Wirausaha
6. Tenaga Kontrak
7. Lainnya

C. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

D. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Maklumat Pelayanan**
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

BAB III

PROFIL RESPONDEN

a. Umur Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	17 Tahun s/d 30 Tahun	26	32,50
2	31 Tahun s/d 40 Tahun	28	35,00
3	41 Tahun s/d 50 Tahun	14	17,50
4	51 Tahun s/d 60 Tahun	11	13,75
5	Diatas 61 Tahun	1	1,25
		80	100,00

Mayoritas responden ini berumur 31 tahun sampai dengan 40 tahun dengan jumlah 28 orang dari total 80 responden (35,00%).

b. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	47	58,75
2	Perempuan	33	41,25
		80	100,00

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 47 orang dari total 80 responden (58,75%).

c. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak / Belum Sekolah	0	0,00
2	SD	6	7,50
3	SMP	4	5,00
4	SMU	18	22,50
5	DIPLOMA 1	1	1,25
6	DIPLOMA 2	1	1,25
7	DIPLOMA 3	2	2,50
8	S 1	37	46,25
9	S 2	10	12,50
10	S 3	1	1,25
		80	100,00

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah S1 yang berjumlah 37 orang dari total responden 80 orang (46,25%).

d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	13	16,25
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	4	5,00
4	Swasta	27	33,75
5	Wirausaha	1	1,25
6	Tenaga Kontrak	5	6,25
7	Lainnya	30	37,50
		80	100,00

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Lainnya yaitu 30 orang dari total responden 80 orang (37,50%).

BAB IV

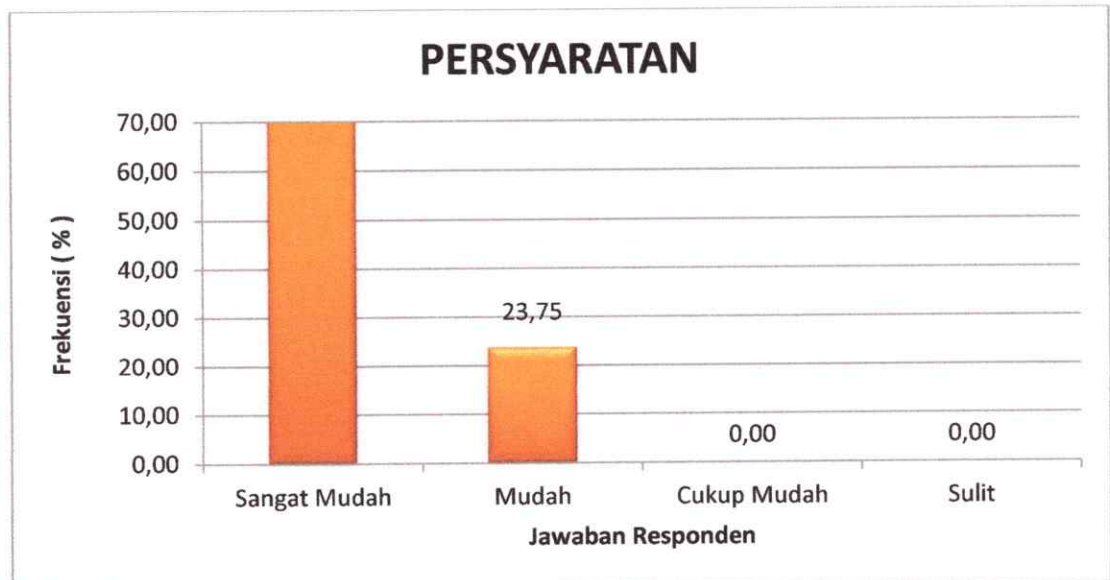
HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **3,79** yang berada pada kategori **MEMUASKAN**. Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan masing - masing ruang lingkup pelayanan:

A. Persyaratan

Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Mudah	4	61	76,25
2	Mudah	3	19	23,75
3	Cukup Mudah	2	0	0,00
4	Sulit	1	0	0,00
JUMLAH			80	100,00

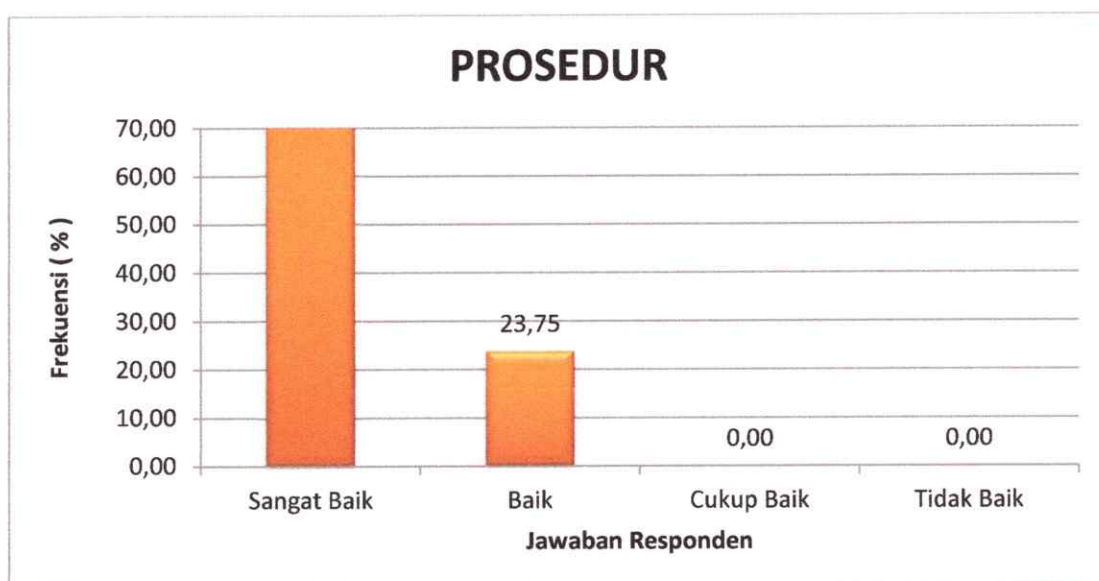


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MUDAH** (76,25%).

B. Prosedur

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Baik	4	61	76,25
2	Baik	3	19	23,75
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			80	100,00

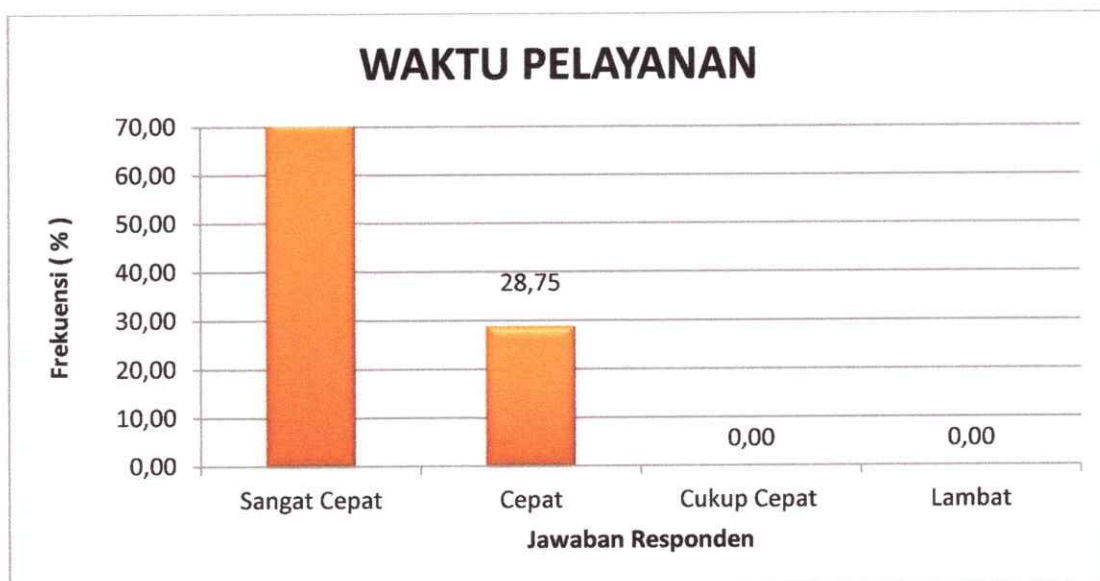


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK** (76,25%).

C. Waktu pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	57	71,25
2	Cepat	3	23	28,75
3	Cukup Cepat	2	0	0,00
4	Lambat	1	0	0,00
JUMLAH			80	100,00

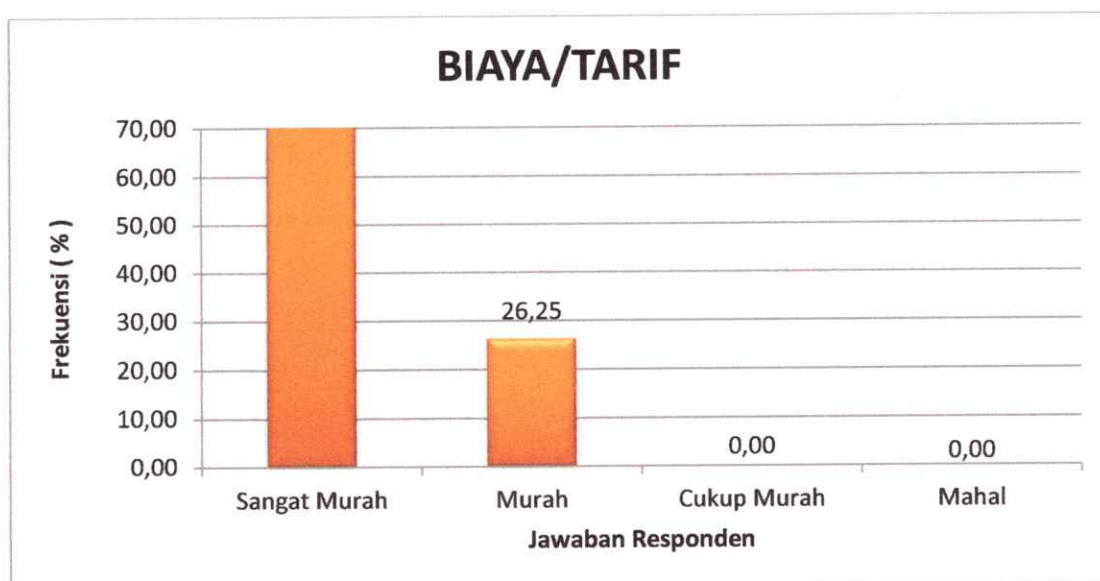


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT CEPAT** (71,25%).

D. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya / Tarif Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Murah	4	59	73,75
2	Murah	3	21	26,25
3	Cukup Murah	2	0	0,00
4	Mahal	1	0	0,00
JUMLAH			80	100,00

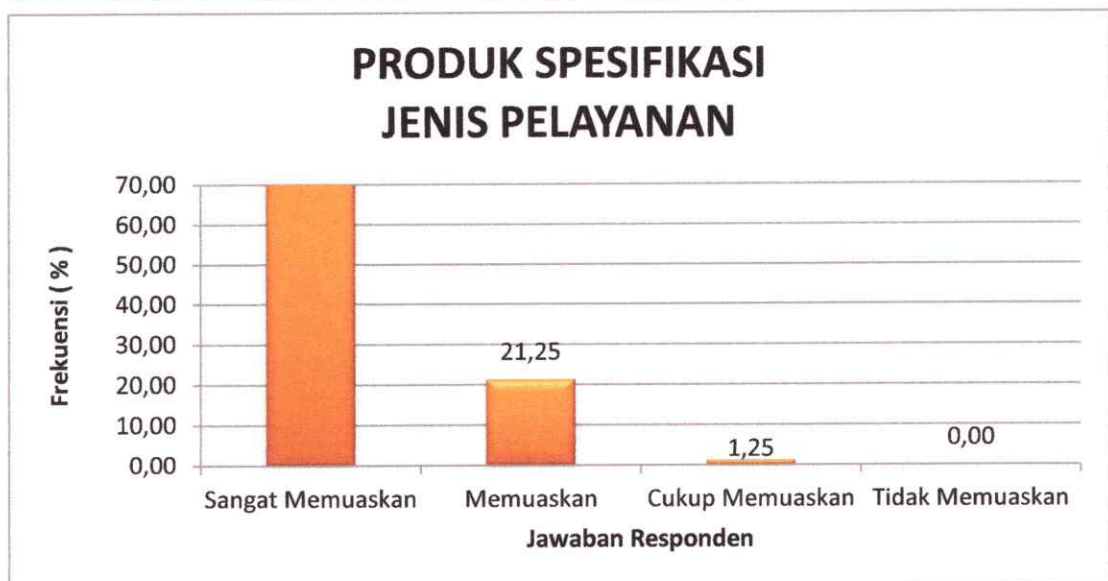


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MURAH** (73,75%).

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Memuaskan	4	62	77,50
2	Memuaskan	3	17	21,25
3	Cukup Memuaskan	2	1	1,25
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
JUMLAH			80	100,00

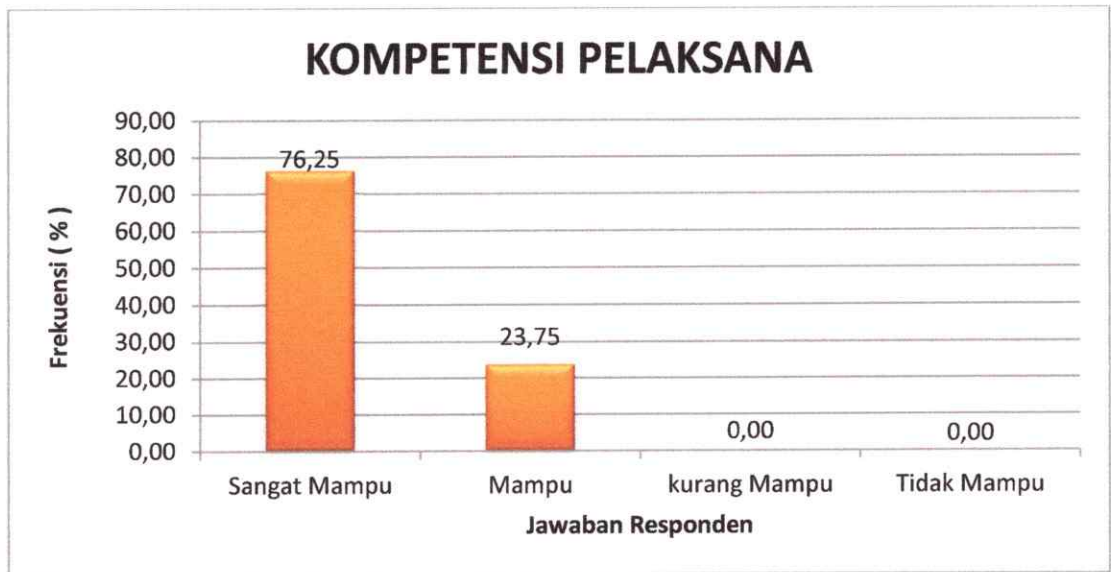


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MEMUASKAN** (77,50%).

F. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Kompetensi Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Mampu	4	61	76,25
2	Mampu	3	19	23,75
3	kurang Mampu	2	0	0,00
4	Tidak Mampu	1	0	0,00
JUMLAH			80	100,00

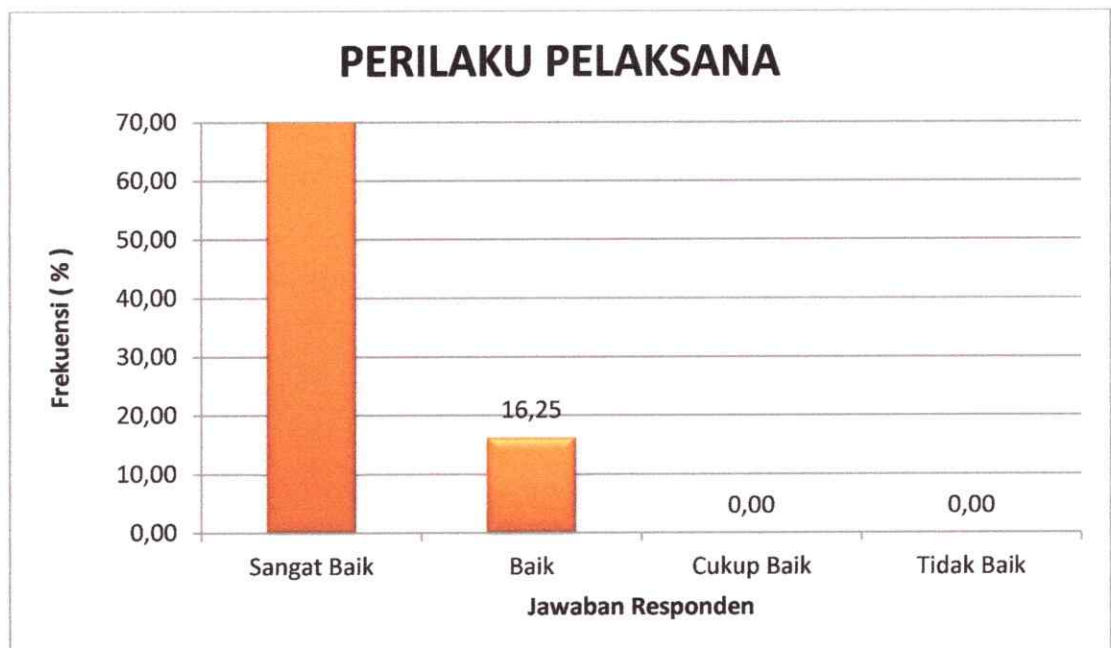


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MAMPU** (76,25%).

G. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Baik	4	67	83,75
2	Baik	3	13	16,25
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			80	100,00

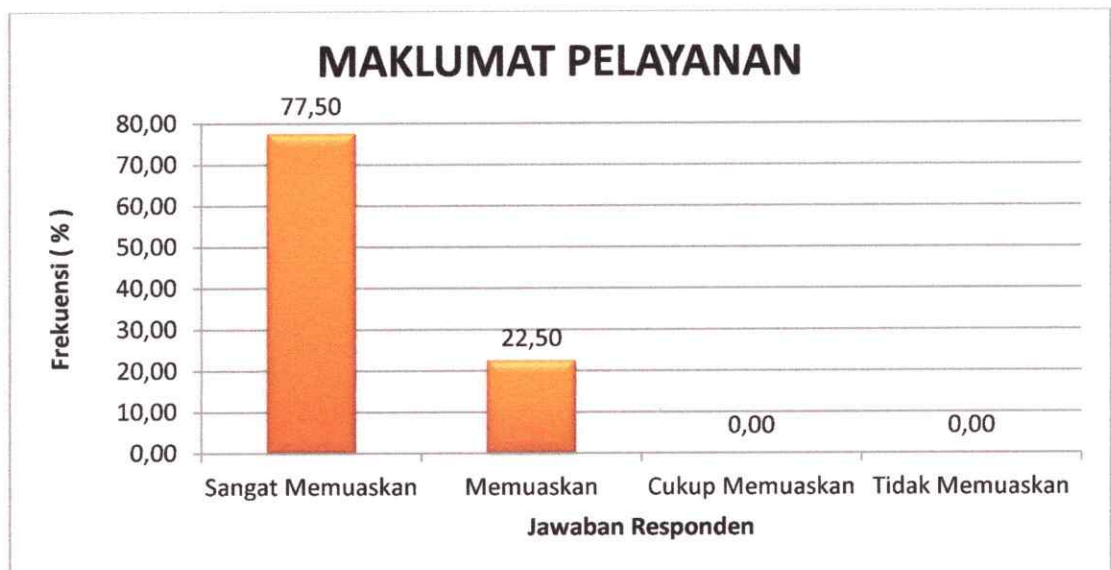


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK** (83,75%).

H. Maklumat Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Maklumat Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Memuaskan	4	62	77,50
2	Memuaskan	3	18	22,50
3	Cukup Memuaskan	2	0	0,00
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
JUMLAH			80	100,00



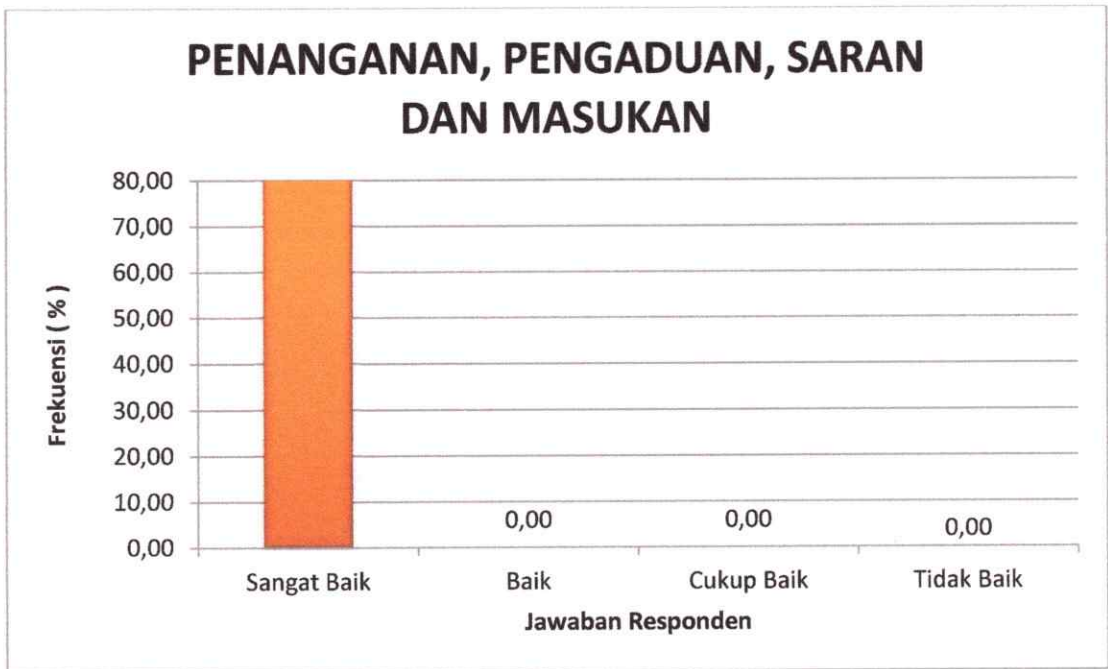
Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MEMUASKAN** (77,50%).

I. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			f	%
1	Sangat Baik	4	80	100,00
2	Baik	3	0	0,00
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00

JUMLAH	80	100,00
--------	----	--------



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK** (100,00%).

Dalam survey Kepuasan Pengguna Pengadilan ini terdapat beberapa responden yang memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

- 1 Pelayanan Yang Diberikan Sangat Baik Dan Cepat, Mohon Untuk Ditingkatkan
- 2 Pelayanannya Baik Dan Cepat
- 3 Petugas Ramah ...
- 4 Selalu Memberikan Pelayanan Yang Terbaik Buat Masyarakat
- 5 Baik Dan Cepat
- 6 Pelayanan Yang Saya Dapatkan Sudah Bagus Dan Untuk Selanjutnya Harap Dipertahankan
- 7 Pelayanan Yang Sangat Baik
- 8 Pelayanan Bagus Proses Cepat
- 9 Pelayansn Sangat Baik
- 10 Petugas Ramah Dan Pelayanan Sudah Bagus
- 11 Memberikan Pelayanan Yang Cukup Baik
- 12 Mohon Untuk Lebih Ditingkatkan Lagi
- 13 Did Pertahankan Dan Di Tingkatkan
- 14 Sangat Bagus
- 15 Pelayanan Sangat Cepat Dan Petugas Ramah
- 16 Pelayanan Sudah Sudah Bagus,, Petugas Ramah
- 17 Pelayanan Bagus Dan Ramah
- 18 Bagus
- 19 Petugas Ramah, Mohon Dipertahankan Dan Ditingkatkan
- 20 Baik, Dalam Hal Pelayanan Agak Lama
- 21 Kesan Pelayanan Sudah Sangat Maksimal, Pesan Di Tingkatkan Laagi
- 22 Baik
- 23 Pelaywnan Memuaskan
- 24 Pengadilan Negeri Semarang Pelayanannya Sagatbaik
- 25 Tetap Pertahankan Kualitas Pelayanan
- 26 Cukup Baik..
- 27 Sangat Memuaskan Semoga Bisa Ditingkatkan Lagi Agar Masyarakat Bisa Terlayani Dengan Baik
- 28 Pelayanan Pengadilan Negeri Jakarta Barat Sudah Cukup Baik, Semoga Kedepan Ditingkatkan Dan Sudah Tidak Ada Pungli Dan Calo, Terimkash.
- 29 Pelayanan Lumayan Cepat, Ruangan Sangat Dingin Dan Cukup Bersih, Secara Keseluruhan Cukup Puas, Trims.
- 30 Terimakasih Atas Bantuannya.
- 31 Pelayan Secara Pribadi Cepet Dan Sesuai Dng Tempo Cepat Dalam Proses Mohon Tetap Dipertahankan Pelayanan Yang Prima Dan Cepat Sehingga Sangat
- 32 Membantu Kami Selaku Advokat Yang Tidak Berdomisili Disini Agar Kami Dapat Menjalankan Tanggung Jawab Pekerjawn Hukum Dengan Tuntas
- 33 Pelayanannya Sangat Bagus
- 34 Pelayanan Sangat Baik, Mudah Dan Cepat.
- 35 Pelayanan Hukumndinpn Amlapura Cukup Baik Dan Petugasnya Sangat Ramah Dan Tanggap Membantu Kami, Saya Harap Bisa Dipertahankan
- 36 Tetap Pertahankan Pelayanan Sudah Bagus
- 37 Terima Kasih. Pelayanan Sudah Bagus
- 38 Layanan Pn Semarang Sudah Cukup Bagus Agar Selalu Ditingkatkan
- 39 Tetap Pertahankan Dan Tingkatkan Pelayanan
- 40 Pertahankan Pelayanan Yang Sudah Baik

- 41 Proses Sidang Sudah Cepat Dan Petugas Ramah
- 42 Pelayanan Baik Dan Memuaskan
- 43 Tetap Dipertahankan
- 44 Pertahankan Dan Tingkatkan Terus Pelayanan Pengadilan Negeri Semarang
- 45 Sangat Baik
- 46 Sangat Memuaskan
- 47 Tingkatkan Selalu Kualitas Pelayanan
- 48 Pelayanan Responsif Dan Perlu Dijaga Terus
- 49 Sudah Baik..Pertahankan Dan Kalau Bisa Tingkatkan Waktu Pelayanan
- 50 Terima Kasih Pelayanan Bagus
- 51 Pelayanan Sudah Bagus Tetap Pertahankan
- 52 Sangat Puas
- 53 Bagus Dan Cukup Ramah
- 54 Terima Kasih
- 55 Pelayanan Sudah Bagus Namun Lebih Ditingkatkan Untuk Antrian Persidangan
- 56 Makin Baik Dan D Pertahankan
- 57 Tetap Pertahankan Kualitas Pelayanan
- 58 Sarana Dan Pelayanan Untuk Pengunjung Sudah Bagus
- 59 Petugas Sangat Ramah Tetap Pertahankan
- 60 Pertahankan Selalu
- 61 Petugas Baik Dan Ramah
- 62 Ditingkatkan Lagi
- 63 Sangat Baik..
- 64 Sangat Bagus Sekali
- 65 Sangat Ramah, Bisa Berkomunikasi Dengan Baik Jika Kami Mengalami Masalah Yang Perlu Diketahui Dengan Lebih I Las.
- 66 Pelayanan Di Luar Ruang Sidang Sangat Baik Terutama Petugas Pertama Penerima Tamu.
- 67 Kesan Dari Pelayanan Sudah Cukup Baik, Tingkatkan Lagi
- 68 Internetnya Tolong Dipercepat
- 69 Pelayanannya Bagus
- 70 Sangat Baik
- 71 Pelayanan Sudah Sangat memuaskan, Petugas Sangat Ramah
- 72 Pertahankan Terus Pelayanan Sudah Bagus
- 73 Supaya Pelayanan Lebih Dipermudah Dan Dipercepat Sehingga Masyarakat Puas Dengan Pengadilan Semarang
- 74 Pelayanan Sudah Bagus Pertahankan Selalu
- 75 Sudah Bagus Sekali
- 76 Cukup Bagus
- 77 Terimakasih Saya Mendapatkan Pelayanan Yang Bagus, Proses Sidang Lancar
- 78 Sudah Baik Dan Tingkatkan Lagi Agar Masyarakat Puas Dengan Pelayanan
- 79 Pertahankan Untuk Pelayanan Yang Terbaik
- 80 Pengadilan Semarang Sudah Meningkatkan Dari Segi Pelayanan

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Semarang sebesar **3,79** dan berada pada kategori **MEMUASKAN**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MUDAH** (76,25%);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang Mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (76,25%);
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT CEPAT** (71,25%);
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MURAH** (73,75%);
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MEMUASKAN** (77,50%);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MAMPU** (76,25%);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (83,75%);
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MEMUASKAN** (77,50%).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (100,00%);

DAFTAR PUSTAKA

1. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
2. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
3. Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Semarang. 2008
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

ANALISIS DATA

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN



PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

Jl. Gajahmada nomor 59 Semarang

Telp (0366) 21424

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

38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
48	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
53	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
66	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
67	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
70	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
71	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
75	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
76	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	301	301	297	299	301	301	307	302	320	
NRR per RL	3,763	3,763	3,713	3,738	3,763	3,763	3,838	3,775	4,000	
NRR Tertimbang	0,418	0,418	0,413	0,415	0,418	0,418	0,426	0,419	0,444	3,790
IKM Unit Pelayanan										94,76

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 3,79
Kategori: MEMUASKAN

Mutu Pelayanan :

A (Memuaskan)	: 81,26 - 100,00	: 3,26 - 4,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25	: 2,51 - 3,25
C (Cukup)	: 43,76 - 62,50	: 1,76 - 2,50
D (Kurang)	: 25,00 - 43,75	: 1,00 - 1,75

Tabel

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:
3,79 **Kategori:**
MEMUASKAN

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,763	Memuaskan	4
2	Prosedur	3,763	Memuaskan	4
3	Waktu Pelayanan	3,713	Memuaskan	9
4	Biaya/Tarif	3,738	Memuaskan	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,763	Memuaskan	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,763	Memuaskan	4
7	Perilaku Pelaksana	3,838	Memuaskan	2
8	Maklumat Pelayanan	3,775	Memuaskan	3
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	4,000	Memuaskan	1

