

PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

JL. Gajah Mada Nomor 59 Semarang

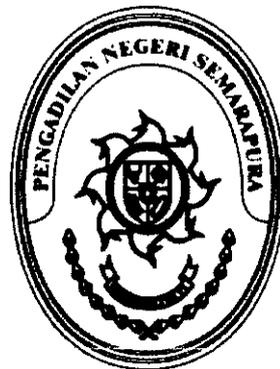
Telp. (0366) 21424

Web: www.pn-semarapura.go.id

Email : pnsrp@pn-semarapura.go.id

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN



Disusun Oleh:

TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI SEMARAPURA

TRIWULAN II

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan Triwulan II 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 II Tahun 2022 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 30 Juni 2022

Ketua Tim,



Ni Made Ari Artini, S.H.

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.....	9
BAB V KESIMPULAN	18
DAFTAR PUSTAKA.....	19
LAMPIRAN – LAMPIRAN	20

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 April - 30 Juni 2022 dengan

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 91 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

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	37	40,66
2	31 Tahun s/d 40 Tahun	26	28,57
3	41 Tahun s/d 50 Tahun	18	19,78
4	51 Tahun s/d 60 Tahun	5	5,49
5	Diatas 61 Tahun	5	5,49
		91	100,00

Mayoritas responden ini berumur 17 tahun sampai dengan 30 tahun dengan jumlah 37 orang dari total 91 responden (40,66%).

b. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	50	54,95
2	Perempuan	41	45,05
		91	100,00

Mayoritas responden ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 50 orang dari total 91 responden (54,95%).

c. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak / Belum Sekolah	1	1,10
2	SD	9	9,89
3	SMP	12	13,19
4	SMU	32	35,16
5	DIPLOMA 1	3	3,30
6	DIPLOMA 2	0	0,00
7	DIPLOMA 3	1	1,10
8	S 1	26	28,57
9	S 2	7	7,69
10	S 3	0	0,00
		91	100,00

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SMU yang berjumlah 32 orang dari total responden 91 orang (35,16%).

d. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	7	7,69
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	2	2,20
4	Swasta	40	43,96
5	Wirausaha	5	5,49
6	Tenaga Kontrak	2	2,20
7	Lainnya	35	38,46
		91	100,00

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Swasta yaitu 40 orang dari total responden 91 orang (43,96%).

BAB IV

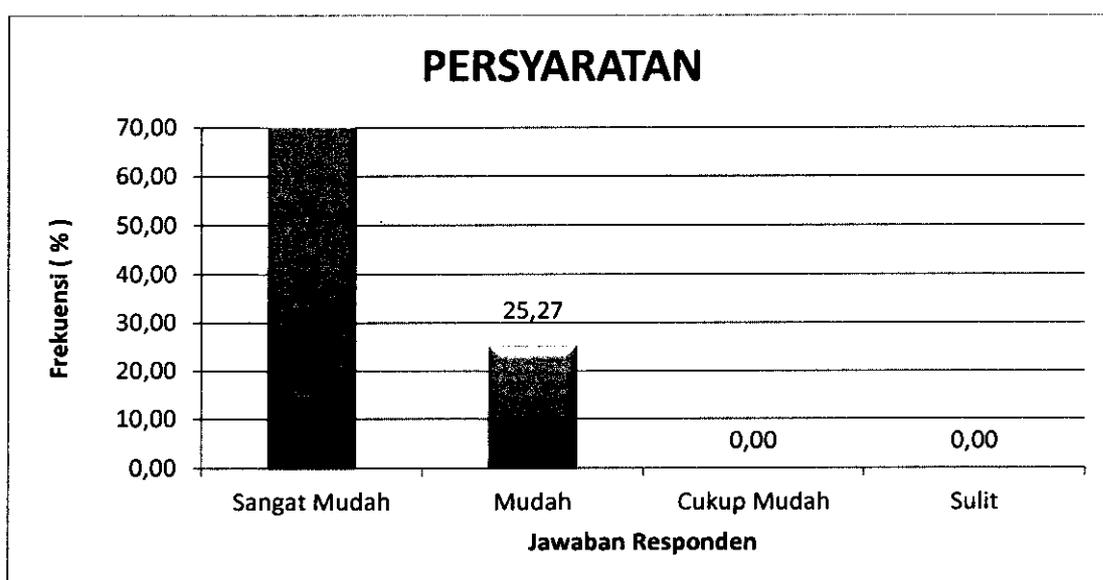
HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar **3,72** 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	68	74,73
2	Mudah	3	23	25,27
3	Cukup Mudah	2	0	0,00
4	Sulit	1	0	0,00
JUMLAH			91	100,00

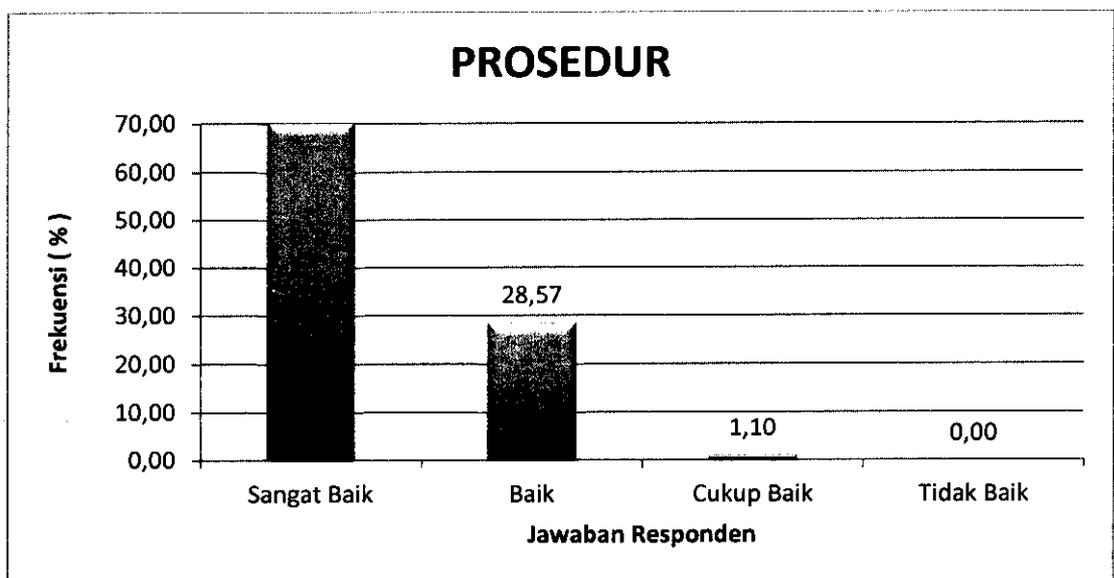


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MUDAH (74,73%)**.

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	64	70,33
2	Baik	3	26	28,57
3	Cukup Baik	2	1	1,10
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			91	100,00

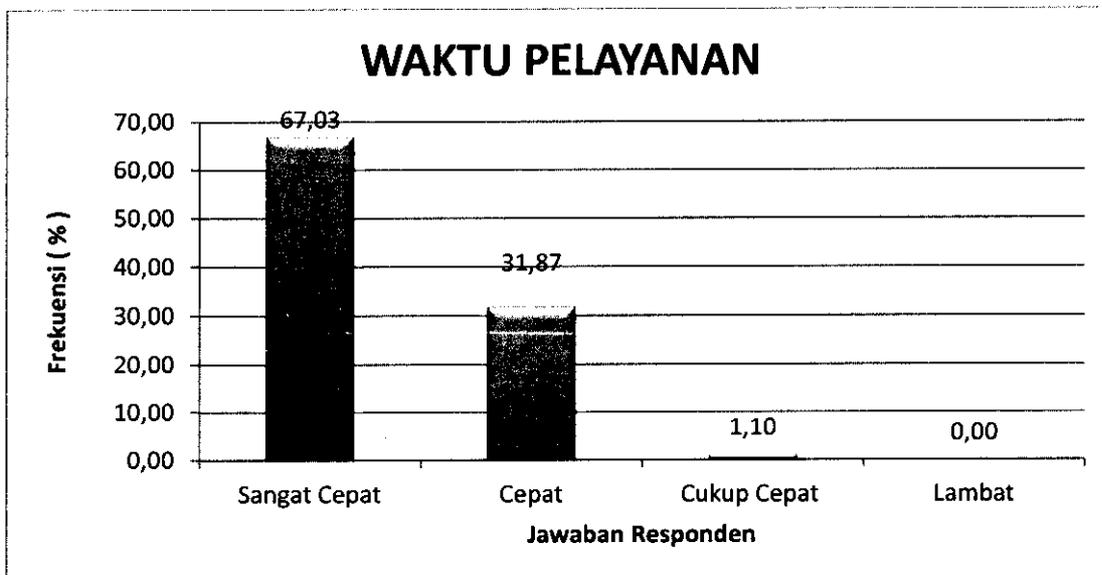


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK** (70,33%).

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	61	67,03
2	Cepat	3	29	31,87
3	Cukup Cepat	2	1	1,10
4	Lambat	1	0	0,00
JUMLAH			91	100,00

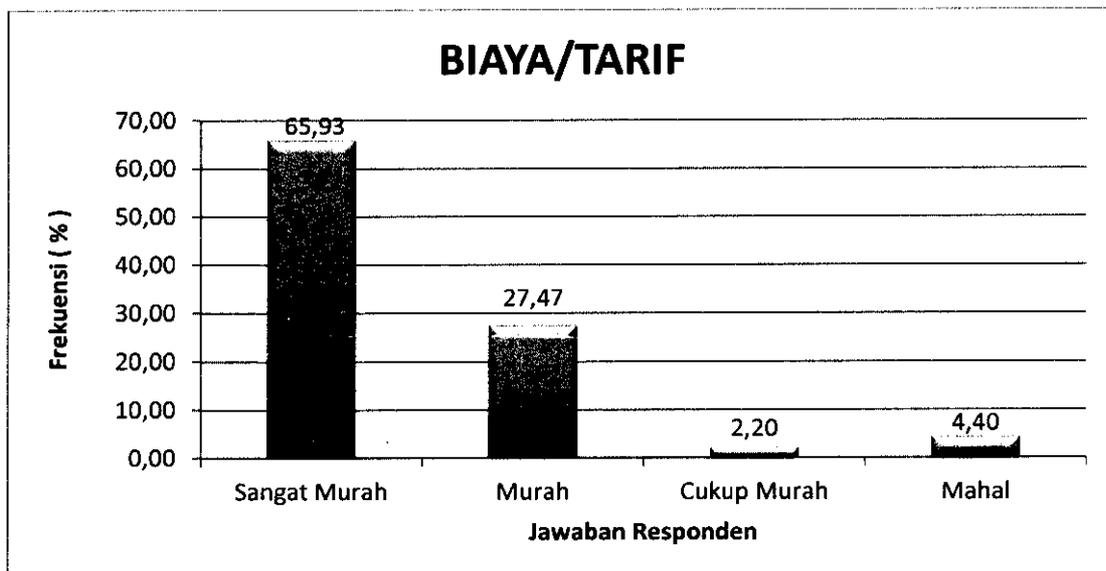


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT CEPAT** (67,03%).

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	60	65,93
2	Murah	3	25	27,47
3	Cukup Murah	2	2	2,20
4	Mahal	1	4	4,40
JUMLAH			91	100,00

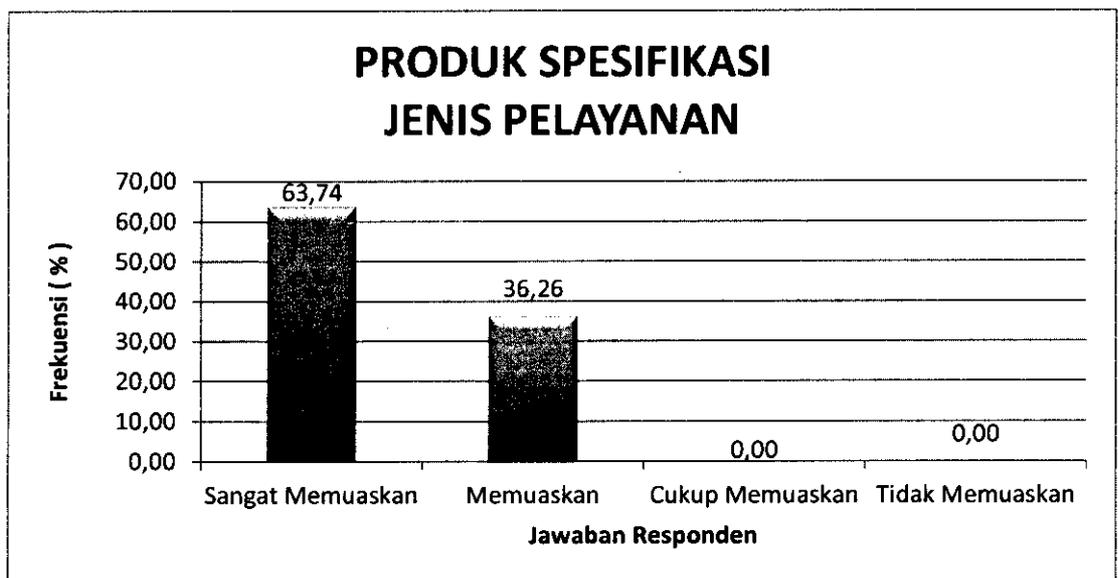


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MURAH** (65,93%).

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	58	63,74
2	Memuaskan	3	33	36,26
3	Cukup Memuaskan	2	0	0,00
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
JUMLAH			91	100,00

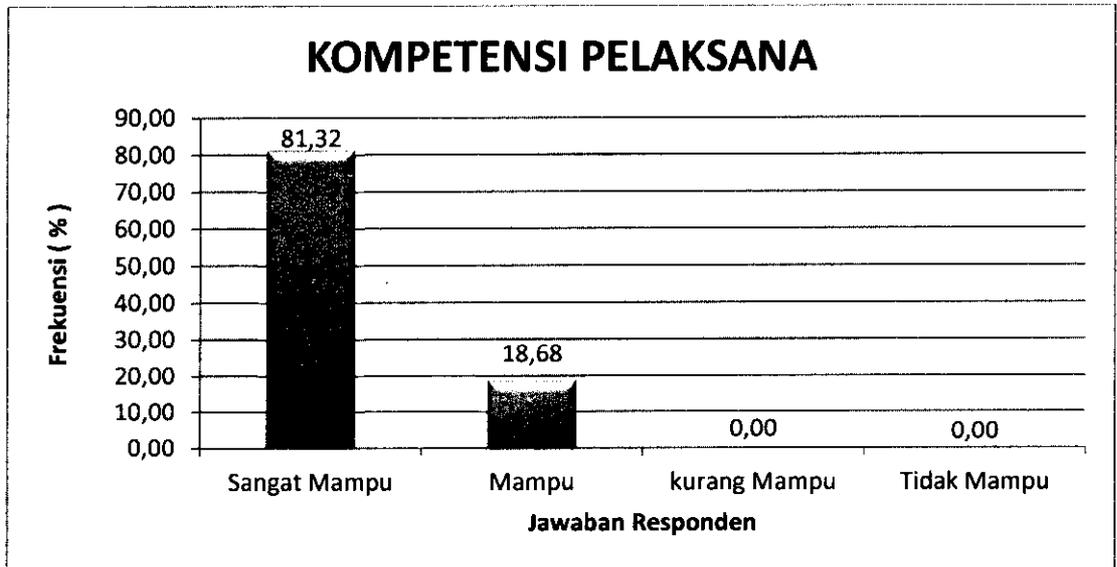


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MEMUASKAN** (63,74%).

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	74	81,32
2	Mampu	3	17	18,68
3	kurang Mampu	2	0	0,00
4	Tidak Mampu	1	0	0,00

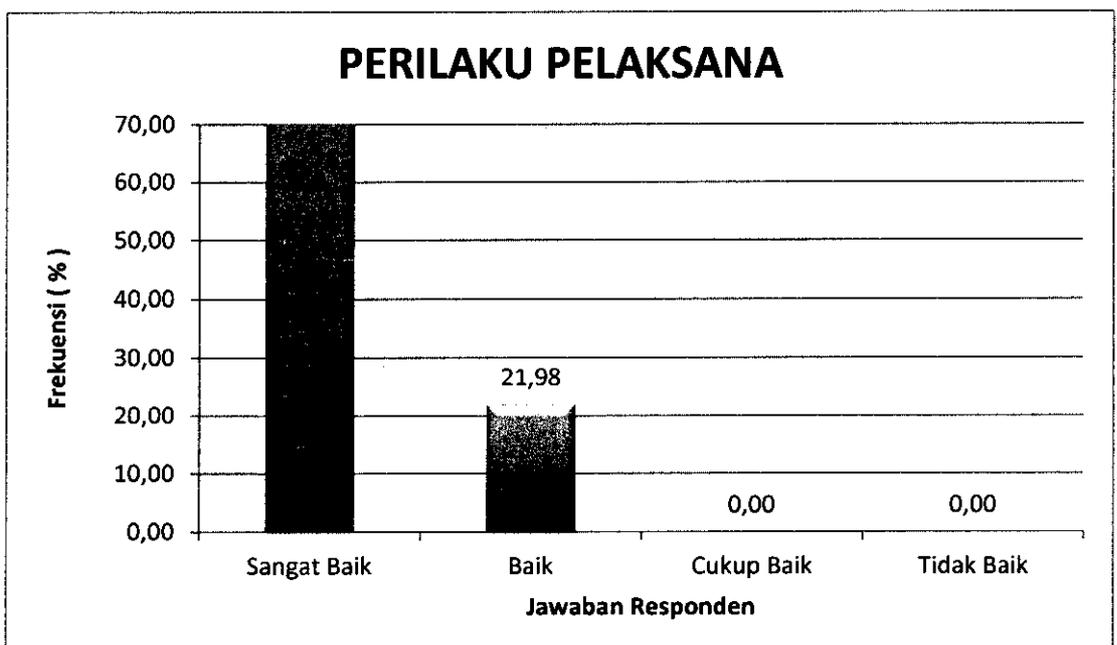


Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MAMPU** (81,32%).

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	71	78,02
2	Baik	3	20	21,98
3	Cukup Baik	2	0	0,00
4	Tidak Baik	1	0	0,00
JUMLAH			91	100,00

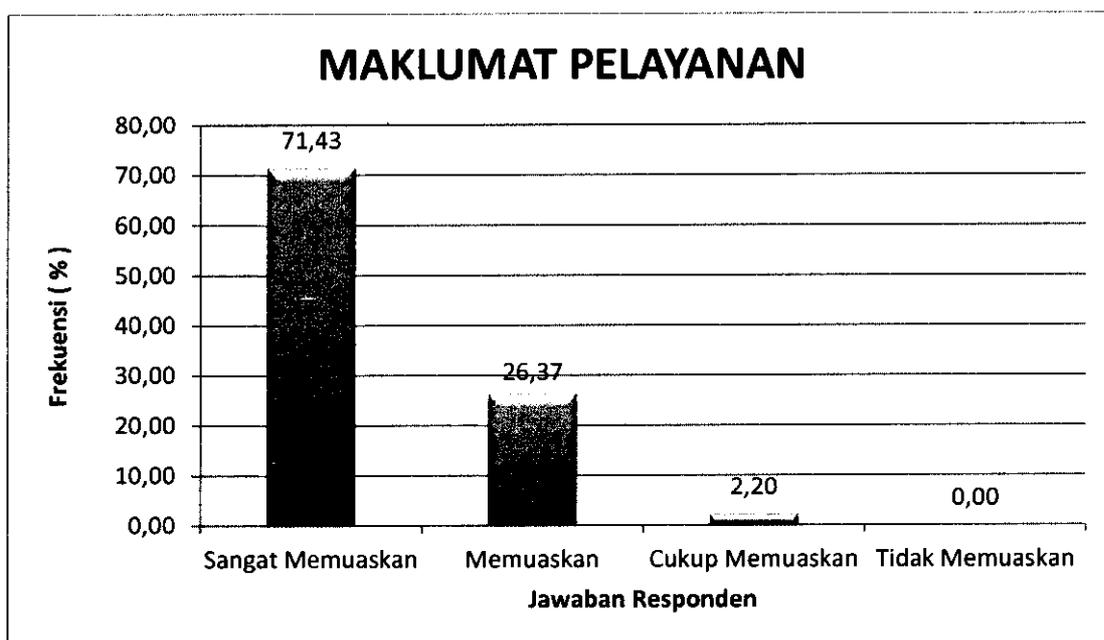


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK** (78,02%).

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	65	71,43
2	Memuaskan	3	24	26,37
3	Cukup Memuaskan	2	2	2,20
4	Tidak Memuaskan	1	0	0,00
JUMLAH			91	100,00

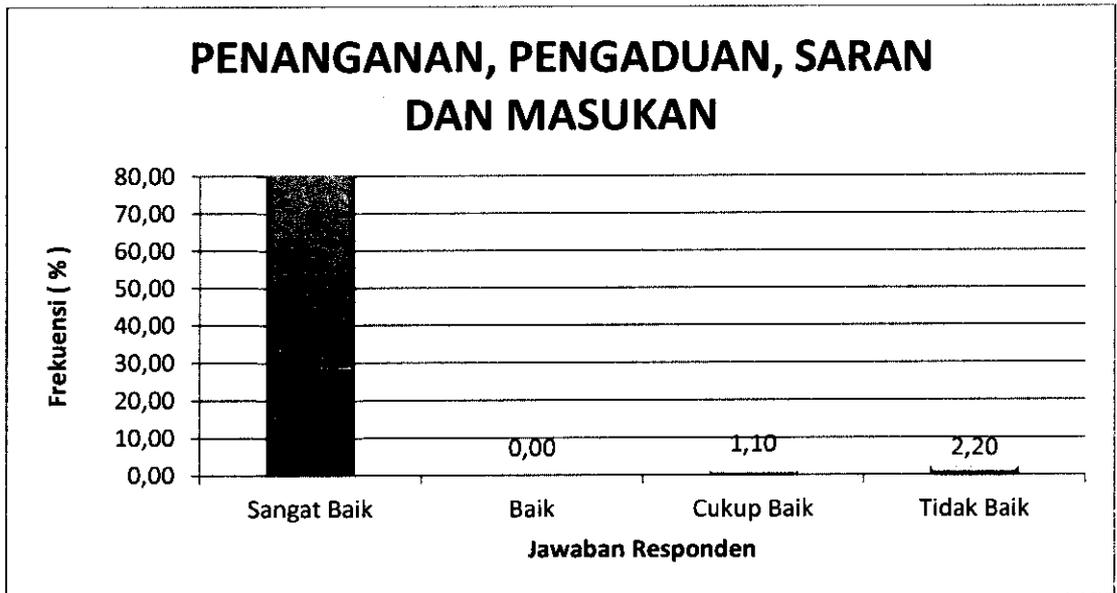


Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT MEMUASKAN** (71,43%).

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	88	96,70
2	Baik	3	0	0,00
3	Cukup Baik	2	1	1,10
4	Tidak Baik	1	2	2,20
JUMLAH			91	100,00



Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang **SANGAT BAIK** (96,70%).

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

- 1 Pelayanan sudah sangat baik,dan saran untuk sistem aplikasi agar lebih ditingkatkan lagi
- 2 Selalu dipertahankan pelayanannya,
- 3 Sangat baik dan sopan
- 4 Pelayanan cepat tidak pakai ribet terimakasih
- 5 Pelayanan sudah bagus, mohon untuk ditingkatkan
- 6 Baik
- 7 Baik
- 8 Pelayanan yang sangat baik.
- 9 Semua proses berjalan dengan baik dan lancar
- 10 Baik
- 11 Pelayanan di pn negeri klungkung cukup baik dari bagian security maupun penerimaan administratif perdata
- 12 Sangat puas
- 13 Tetap dipertahankan
- 14 Tetep semangat pelayani masyarakat dengan baik
- 15 Mohon untuk ditingkatkan lagi
- 16 Sangat membantu dalam penyelesaian perkara..
- 17 Baik
- 18 Pelayanan sangat bagus dan cepat, mohon untuk ditingkatkan lagi
- 19 Tetap pertahankan
- 20 Saya sangat mengapresiasi kinerja jajaran PN Semarapura, mohon dipertahankan !
- 21 Proses pelayanan cepat dan bagus
- 22 Pelayanan sangat baik, proses cepat, mohon dipertahankan
- 23 Pelayanannya sudah bagus semoga semakin bagus
- 24 Terimakasih.
- 25 Sangat bagus dan layanan cepat
- 26 Pelayanan sudah bagus mohon untuk dipertahankan
- 27 Layanannya sangat bagus
- 28 Pelayanan baik. dan ramah
- 29 Pelayanan cepat, agar lebih ditingkatkan lagi
- 30 Pelayanan cepat dan bagus
- 31 Petugas sangat ramah, proses pelayanan cepat, mohon untuk dipertahankan
- 32 Proses pelayanan cepat
- 33 Tetap memberikan pelayanan terbaik
- 34 Petugasnya ramah, Pelayanannya bagus, mohon lebih ditingkatkan lagi
- 35 Tetap semangat bekerja melayani masyarakat kecil untuk mendapatkan keadilan.
- 36 Pelayanan sangat bagus, semoga trus bisa di pertahankan
- 37 Pelayanan sudah bagus dan cepat, mohon untuk di pertahankan
- 38 Tingkatkan
- 39 Mohon dipertahankan dan ditingkatkan lagi
- 40 Sangat Baik
- 41 Petugasnya ramah, pelayanan cepat dan hasil memuaskan, mohon untuk ditingkatkan
- 42 Terimakasih atas pelayanan dari Pengadilan Negeri Semarapura dengan baik
- 43 Pelayanan yang saya terima sangat baik, saran saya mohon dipertahankan lagi

- 46 Pelayanan bagus, petugas ramah
- 47 Dipertahankan
- 48 Pelayanan yg sangat baik
- 49 Pelayanan bagus
- 50 Pelayanan cepat, dan bagus
- 51 Part layanan cepat
- 52 Pelayanan sangat bagus dan nyaman
- 53 Pertahankan
- 54 Pelayanan cepat
- 55 Puas
- 56 Memuaskan
- 57 Pelayanan sudah baing dan perlu lebih ditingkatkan lagi
- 58 Sangat bagus
- 59 Pelayanan bagus dan cepat
- 60 Pelayannya sangat ramah ,bagus dan cepat
- 61 Pelayanan sudah bagus, mohon ditingkatkan lagi
- 62 Pelayanan sudah bagus dan cepat
- 63 Pelayanan di Pengadilan sudah bagus, cepat dan transparan
- 64 Pelayanan pada bagian perdata sangat bagus dan cepat
- 65 Pelayanan sangat bagus dan cepat
- 66 Pelayanan pada pengadilan sangat bagus dan cepat
- 67 Pelayanan pada pengadilan sangat bagus dan cepat
- 68 Sangat bagus
- 69 Sangat bagus
- 70 Pelayannya sangat ramah dan sopan
- 71 Kesannya adalah petugas ramah salah satunya satpamnya baik sekali. untuk pesannya semoga petugas mempertahankan kinerjanya terima kasih.
- 72 Pelayanan dibagian hukum sangat bagus dan cepat mohon untuk ditingkatkan lagi
- 73 Cukup baik
- 74 Terimakasih
- 75 Pelayanan sangat baik dan prosesnya cepat
- 76 Pelayanan sangat baik dan prosesnya cepat
- 77 Pelayanan bagus dan cepat
- 78 Pelayanan sudah sangat baik, cepat dan trasparan, mohobn untuk lebih ditingkatkan
- 79 Semakin maju dan profesional
- 80 Pelayanan sangat bagus
- 81 Sangat membantu
- 82 Mohon agar pelayanan yang baik ini dapat dipertahankan
- 83 Dari segi pelayanan baik dan sangat membantu.
- 84 Sangat baik
- 85 Pelayanan nya ramah dan sesuaibdengan visi misi PN Semarang
- 86 Selaalu antusias jika sidang di pengadilan semarapura.. baik dan ramah
- 87 Sangat memuaskan
- 88 Kesan saya pelayanan di pn semarapura sangat mudah dan sangat baik
- 89 Pelayanan dan sarana yang tersedia sudah bagus.. harap dipertahankan
- 90 Pelayanan bagus, cepat dan petugas sangat ramah
- 91 Pelayanan sudah sangat bagus.. harap selalu ditingkatkan

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Semarang sebesar **3,72** 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** (74,73%);
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang Mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (70,33%);
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT CEPAT** (67,03%);
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MURAH** (65,93%);
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MEMUASKAN** (63,74%);
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MAMPU** (81,32%);
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (78,02%);
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT MEMUASKAN** (71,43%).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Semarang mayoritas responden menyatakan **SANGAT BAIK** (96,70%);

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 MASYARAKAT 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	3	3	4	3	4	4	4	4	
2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
6	4	4	4	1	4	4	4	3	4	
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
10	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
12	4	4	3	1	3	3	4	3	4	
13	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
14	3	2	3	2	3	3	3	3	2	
15	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
16	4	4	2	3	4	3	4	3	1	
17	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
22	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
23	3	3	3	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	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29	3	3	3	4	3	4	3	3	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	3	4	4	4	4	
33	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	3	3	3	3	3	2	4	
39	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	4	4	4	4	

43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
58	4	3	4	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
70	4	3	3	2	3	3	3	3	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	3	3	1	3	3	3	3	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
80	4	4	4	4	4	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	3	3	3	3	3	4	3	3	1	
84	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
87	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
88	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	341	336	333	323	331	347	344	336	356	
	3,747	3,692	3,659	3,549	3,637	3,813	3,780	3,692	3,912	
	0,416	0,410	0,407	0,394	0,404	0,424	0,420	0,410	0,435	3,720

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)

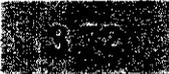
IKM UNIT PELAYANAN : 3,72
Kategori: MEMUASKAN

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:



Kategori:
MEMUASKAN

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,747	Memuaskan	4
2	Prosedur	3,692	Memuaskan	5
3	Waktu Pelayanan	3,659	Memuaskan	7
4	Biaya/Tarif	3,549	Memuaskan	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,637	Memuaskan	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,813	Memuaskan	2
7	Perilaku Pelaksana	3,780	Memuaskan	3
8	Maklumat Pelayanan	3,692	Memuaskan	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,912	Memuaskan	1

