

# LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PENGGUNA PELAYANAN PENGADILAN**

**DI PENGADILAN NEGERI JAKARTA UTARA KELAS 1A-KHUSUS**

**TRIWULAN I (JANUARI – MARET 2021)**



**PENGADILAN NEGERI JAKARTA UTARA KELAS IA KHUSUS**

**MARET 2021**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## LAPORAN PERSIAPAN

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### PENGGUNA PELAYANAN PENGADILAN

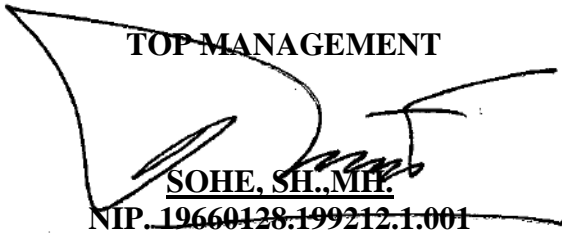
DI PENGADILAN NEGERI JAKARTA UTARA KELAS 1A-KHUSUS

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017


TRIWULAN I (JANUARI - MARET 2021)




TOP MANAGEMENT

  
SOHE, SH., MH.  
NIP. 19660128.199212.1.001

Sekretaris Tim Survei

  
LINDAWATI SERIKIT, SH., MH.  
NIP. 19670904.198903.2.001

Ketua Tim Survei

  
HENDRA ADI PRAMONO, SH., MH.  
NRP. 17600/P

## **KATA PENGANTAR**

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 Jakarta Utara Kelas IA mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran 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 Jakarta Utara Kelas 1A Khusus , 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 Jakarta Utara Kelas IA dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara Kelas 1A Khusus.

Jakarta, 30 Maret 2021

ttd

**TIM SURVEI**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GRAFIK.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Metode.....	2
D. Tim Survey Kepuasan Masyarakat.....	6
E. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat.....	7
F. Target Capaian Survei.....	7
BAB II ANALISIS.....	9
A. Data Kuesioner.....	9
B. Target Capaian Survey.....	10
C. Hasil Pengolahan Data.....	10
a) Indeks Kepuasan Masyarakat Per Indikator.....	16
BAB III PENUTUP.....	26
A. Kesimpulan.....	26
B. Saran.....	cv

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Profil Responden Berdasarkan Umur.....	3
Tabel 1.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	4
Tabel 1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	5
Tabel 1.4	Rencana Kerja Pelaksanaan.....	7
Tabel 2.1	Kategorisasi Nilai IKM.....	15
Tabel 2.2	Nilai Rata-rata IKM.....	16
Tabel 2.1.1	IKM Indikator Persyaratan.....	16
Tabel 2.2.1	IKM Indikator Prosedur.....	17
Tabel 2.3.1	IKM Indikator Jangka Waktu Pelayanan.....	18
Tabel 2.4.1	IKM Indikator Biaya/Tarif.....	19
Tabel 2.5.1	IKM Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	20
Tabel 2.6.1	IKM Indikator Kompetensi Pelaksana.....	21
Tabel 2.7.1	IKM Indikator Perilaku Pelaksana.....	22
Tabel 2.8.1	IKM Indikator Sarana dan Prasarana.....	23
Tabel 2.9.1	IKM Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	24

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Profil Responden Berdasarkan Umur.....	3
Grafik 1.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	4
Grafik 1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	5
Grafik 2.1.1	IKM Indikator Persyaratan.....	17
Grafik 2.2.1	IKM Indikator Prosedur.....	18
Grafik 2.3.1	IKM Indikator Jangka Waktu Pelayanan.....	19
Grafik 2.4.1	IKM Indikator Biaya/Tarif.....	20
Grafik 2.5.1	IKM Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	21
Grafik 2.6.1	IKM Indikator Kompetensi Pelaksana.....	22
Grafik 2.7.1	IKM Indikator Perilaku Pelaksana.....	23
Grafik 2.8.1	IKM Indikator Sarana dan Prasarana.....	24
Grafik 2.9.1	IKM Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	25

# **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 Jakarta Utara Kelas 1A Khusus melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **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 Jakarta Utara Kelas IA Khusus. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayananan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara Kelas IA Khusus.
2. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara Kelas IA Khusus.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara Kelas IA Khusus.
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Jakarta Utara Kelas IA Khusus.

## **C. Metode**

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. Pengukuran dalam survei ini menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.





Berdasarkan survey yang telah dilakukan terhadap 83 responden dapat diambil rata-rata responden yang mengisi lembar survey yang disediakan oleh Pengadilan Negeri Jakarta Utara yaitu :

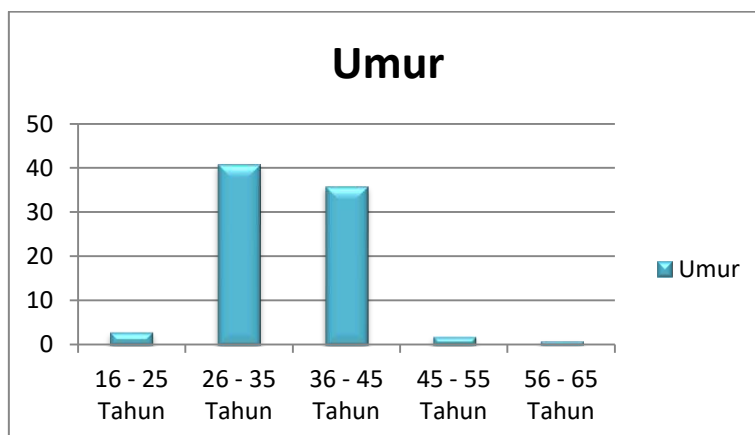
- Berdasarkan Umur

**Tabel 1.1**  
**Profil Responden Berdasarkan Umur**

No.	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	16 - 25 Tahun	3 Orang	4,00%
2	26 - 35 Tahun	41 Orang	50,00%
3	36 - 45 Tahun	36 Orang	43,00%
4	45 - 55 Tahun	2 Orang	2,00%
5	55 - 65 Tahun	1 Orang	1,00%
<b>TOTAL</b>		<b>83 Orang</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel diatas mayoritas umur responden adalah 26 - 35 Tahun sekitar 50,00 %

**Grafik 1.1**  
**Profil Responden Berdasarkan Umur**



- Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 1.2**

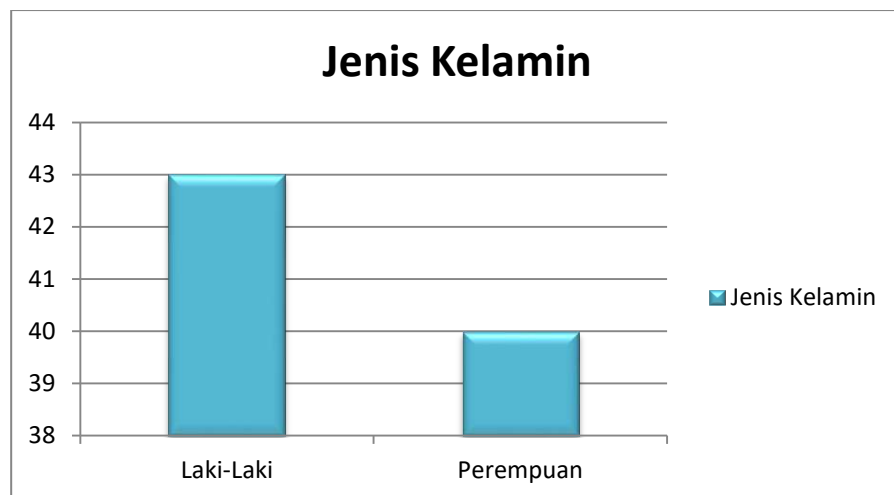
**Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	43	52,00%
2	Perempuan	40	48,00%
<b>TOTAL</b>		<b>83 Orang</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel diatas mayoritas responden adalah Laki-laki sekitar 52,00 %

**Grafik 1.2**

**Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



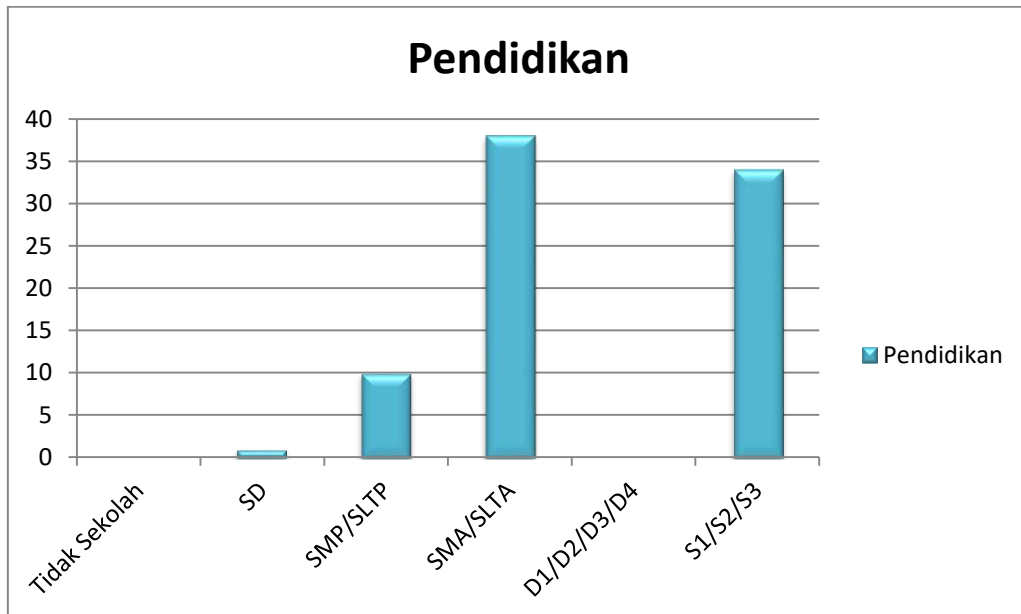
- Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 1.3**  
**Profil Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Sekolah	0	0,00%
2	SD	1	1,00%
3	SMP / SLTP	10	12,00%
4	SMA / SLTA	38	46,00%
5	D1/D2/D3/D4	0	0,00%
6	S1/S2/S3	34	41,00%
<b>TOTAL</b>		<b>83 Orang</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan table diatas mayoritas pendidikan responden adalah S1 sekitar 50,00 %

**Grafik 1.3**  
**Profil Responden Berdasarkan Pendidikan**



#### D. Tim Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berikut terlampir penyusunan tim survei kepuasan masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Jakarta Utara periode Januari – Maret 2021 :

No	Nama/NIP	Jabatan Dalam Kedinasan	Jabatan Dalam Tim
1.	Sohe, S.H, M.H / 196601281992121001	Wakil Ketua	Pengarah (Manager Representatif)
2.	Hendra Adi Pramono, S.H, M.H / 17600/P	Hakim Ad Hoc Perikanan	Ketua
3.	Lindawati Serikit, S.H, M.H / 196709041989032001	Panitera Muda Hukum	Sekretaris
4.	H. Syahmisar, S.H, M.H / 197605052000121004	Panitera Muda Khusus Perikanan	Anggota
5.	Yuyun Rusmulyanty, S.E, M.M / 197612182006042002	Kasub Bag Perencanaan TI dan Pelaporan	Anggota
6.	Ani Khairani Misraini, S.H, M.H / 198001252008052001	Staf Kepaniteraan Muda Hukum	Anggota
7.	Sunaji / 196705142012121003	Staf Kepaniteraan Muda Hukum	Anggota
8.	Rachmat Saputra, A.Md / 199209182020121004	Staf Kepaniteraan Muda Pidana	Anggota
9.	Kamaludin / 1986011272014081001	Staf Kepaniteraan Muda Pidana	Anggota
10.	Tuti Isnani	Honorar	Anggota
11.	Fayi Rana Raihan, S.Psi	Honorar	Anggota



## E. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Jakarta Utara Kelas IA Khusus ini dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, yang mana survei sebelumnya pada bulan Desember 2020 diperoleh hasil 82,77 sedangkan untuk survei berikutnya akan disajikan dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang terpapar dalam laporan ini. Adapaun rencana kerja pada semester ini yaitu dari bulan Januari – Maret 2021.

**Tabel 1.4**  
**Rencana Kerja Pelaksanaan**

No.	Kegiatan	Tanggal Kegiatan
1.	Persiapan	4 Januari 2021 – 8 Januari 2021
2.	Pengumpulan Data / Survei SKM	11 Januari 2021 – 19 Maret 2021
3.	Pengolahan Data	22 Maret 2021 – 24 Maret 2021
4.	Pembuatan Laporan	25 Maret 2021 – 29 Maret 2021
5.	Tindak Lanjut Terhadap Hasil SKM	30 Maret 2021
6.	Monev dan Evaluasi Terhadap Hasil SKM	31 Maret 2021

## F. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Jakarta Utara Kelas IA Khusus, 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 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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, dicacah, diverifikasi dan dianalisa oleh Tim Survei.
6. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk laporan analisis statistik deskriptif.



## **BAB II**

### **ANALISIS**

#### **A. Data Kuesioner**

Metode pengolahan data sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Hal-hal yang digunakan sesuai peraturan tersebut yaitu :

1. Jumlah dan materi parameter/pertanyaan Metode yang digunakan menggunakan 9 (sembilan) parameter berikut :
  - a. Persyaratan, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
  - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan .
  - c. Waktu Penyelesaian, merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
  - d. Biaya/Tarif, merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
  - e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi pelayanan.
  - f. Kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
  - g. Perilaku pelaksana, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan
  - h. Sarana dan prasarana, merupakan 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 dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)
  - i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



## B. Target Capaian Survei

Dalam survey pada tahun 2021 di Pengadilan Negeri Jakarta Utara Kelas IA Khusus, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori A atau kriteria Sangat Baik atau bila dikonversikan dengan angka yaitu > 81,25 – 100.

## C. Hasil Pengolahan Data

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 83 lembar survei yang disebar di masing-masing tempat, berarti dapat disimpulkan bahwa lembar survey tersebut 100% terisi dan tidak ada yang rusak. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Jakarta Utara Kelas I A Khusus sebesar **85,00** bila kita lihat tabel mutu maka Pengadilan Negeri Jakarta Utara berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 81,26 sampai dengan 100). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Jakarta Utara Kelas IA Khusus yang telah ditetapkan sebesar **76** hasil tersebut melewati sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Jakarta Utara, berikut adalah tabel data rekapitulasi analisa Indeks Kepuasan Masyarakat.

## PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Satuan kerja : Pengadilan Negeri Jakarta Utara  
Alamat : Jalan Gajah Mada No. 17 Jakarta Pusat

Respon den	UNSUR-UNSUR PERTANYAAN									Ket
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
6	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	3	





8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
9	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
11	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
12	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
13	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
14	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
15	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
16	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
17	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
18	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
20	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
21	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
22	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
23	2	4	4	3	4	4	4	4	3	
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
26	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
27	4	4	4	2	3	4	3	2	3	
28	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
29	3	2	3	3	3	3	3	2	4	
30	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
33	3	3	4	3	3	2	3	3	3	
34	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	3	4	4	4	2	3	
37	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
38	4	3	3	3	4	3	4	2	3	
39	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
43	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
44	4	4	3	4	3	3	3	2	4	



45	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
47	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
48	3	3	4	3	3	4	3	2	4	
49	3	3	3	4	3	2	4	2	4	
50	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
51	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
52	3	3	3	4	4	3	4	2	3	
53	3	3	3	2	3	4	3	4	4	
54	3	3	3	4	2	4	3	2	4	
55	3	4	3	4	3	3	4	2	4	
56	2	3	3	3	3	4	3	2	4	
57	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
58	2	3	3	3	2	3	3	2	4	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
61	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
62	3	4	3	4	2	3	4	3	4	
63	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
64	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
65	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
66	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
67	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
68	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
69	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
70	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
71	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
72	2	4	4	3	3	4	4	4	4	
73	2	3	3	3	3	4	4	4	4	
74	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
75	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
76	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
77	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
78	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
79	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
80	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
81	3	4	3	3	3	3	4	2	4	



82	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
	271	277	285	277	283	290	302	265	289	
N.Rata-rata	3,26	3,33	3,43	3,33	3,40	3,49	3,63	3,19	3,48	
										1
NRR Tertimbang	0,36	0,37	0,38	0,37	0,38	0,39	0,40	0,35	0,39	3,39
										9
										0,11

### NILAI INDEKS

Total nilai persepsi perkuesioner /  
Total unsur yang terisi

### JUMLAH RESPONDEN

Bobot

Unsur Pertanyaan

Nilai NRR Tertimbang

Keterangan :

- Q1 – Q9 : Unsur-unsur pertanyaan  
 NRR : Nilai Rata-rata  
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat  
 \*) : Jumlah nilai per unsur dibagi  
 Jumlah kuesioner yang terisi



**Tabel 2.1**  
**Kategorisasi Nilai SKM**

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu	Kinerja
1	2	3	4
1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	1	Tidak Baik
1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	2	Kurang Baik
2,51 - 3,25	62,51-81,25	3	Baik
3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	4	Sangat Baik

**Tabel 2.2**  
**Nilai Rata-rata IKM**

No	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-rata	Peringkat
Q 1	Persyaratan	3.26	8
Q 2	Prosedur	3.33	6
Q 3	Jangka Waktu Pelayanan	3.43	4
Q 4	Biaya/Tarif	3.33	7
Q 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.40	5
Q 6	Kompetensi Pelaksana	3.49	2
Q 7	Perilaku Pelaksana	3.63	1
Q 8	Sarana dan Prasarana	3.19	9
Q 9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.48	3
		3.39	

**a) Survei Kepuasan Masyarakat Per Indikator**

- Indikator Persyaratan

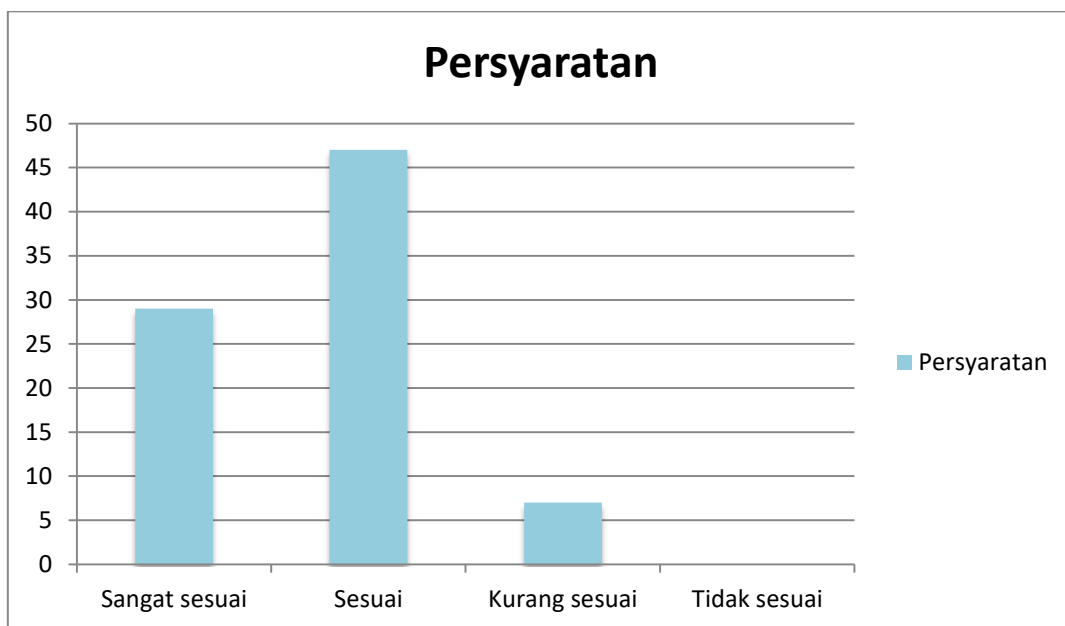
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada indeks 3,26. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kesesuaian persyaratan dengan jenis layana di Pengadilan Negeri Jakarta Utara sudah baik.



**Tabel 2.1.1**  
**SKM Indikator Persyaratan**

No.	Indeks persepsi	Frekuensi	%
1.	Tidak sesuai	0	0%
2.	Kurang sesuai	7	8%
3.	Sesuai	47	57%
4.	Sangat sesuai	29	35%

**Grafik 2.1.1**  
**IKM Indikator Persyaratan**



- Indikator Prosedur

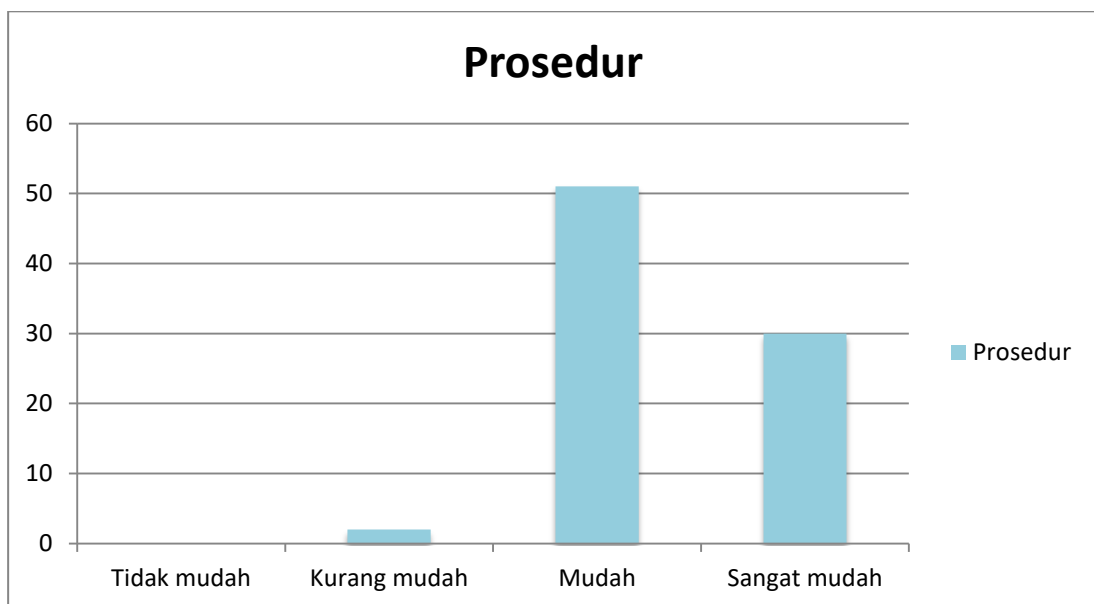
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada indeks 3,33. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara sudah sangat mudah.



**Tabel 2.2.1**  
**IKM Indikator Prosedur**

No.	Indeks persepsi	Frekuensi	%
1.	Tidak mudah	0	0%
2.	Kurang mudah	2	2%
3.	Mudah	51	62%
4.	Sangat mudah	30	36%

**Grafik 2.2.1**  
**IKM Indikator Prosedur**



- Indikator Jangka Waktu Pelayanan

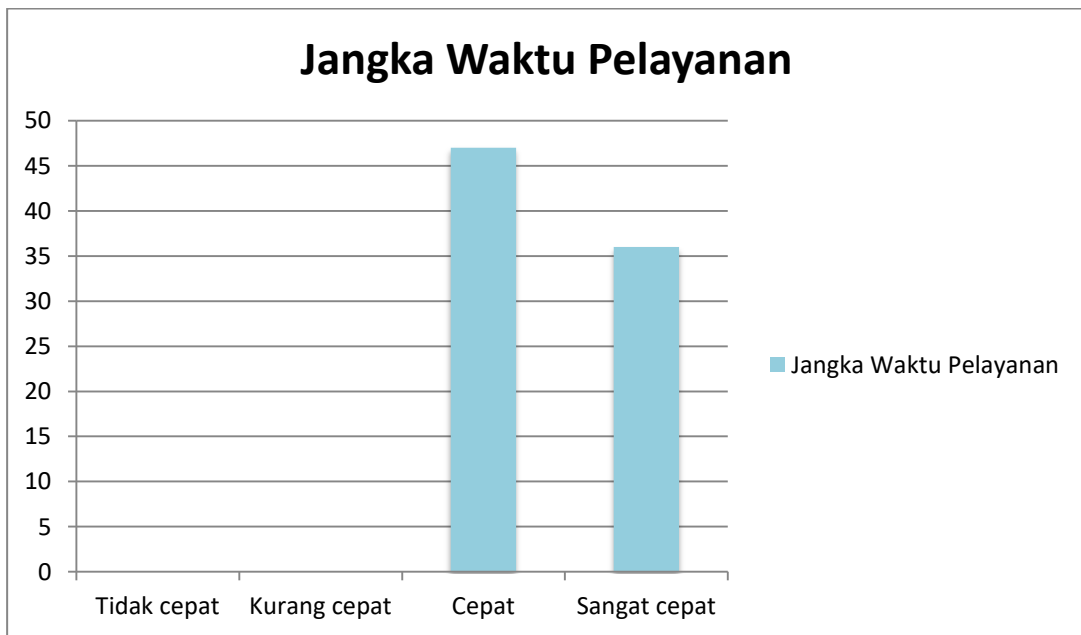
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada indeks 3,43. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa jangka waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara sudah sangat cepat.



**Tabel 2.3.1**  
**IKM Indikator Jangka Waktu Pelayanan**

No.	Indeks persepsi	Frekuensi	%
1.	Tidak cepat	0	0%
2.	Kurang cepat	0	0%
3.	Cepat	47	57%
4.	Sangat cepat	36	43%

**Grafik 2.3.1**  
**IKM Indikator Jangka Waktu Pelayanan**



- Indikator Biaya/Tarif

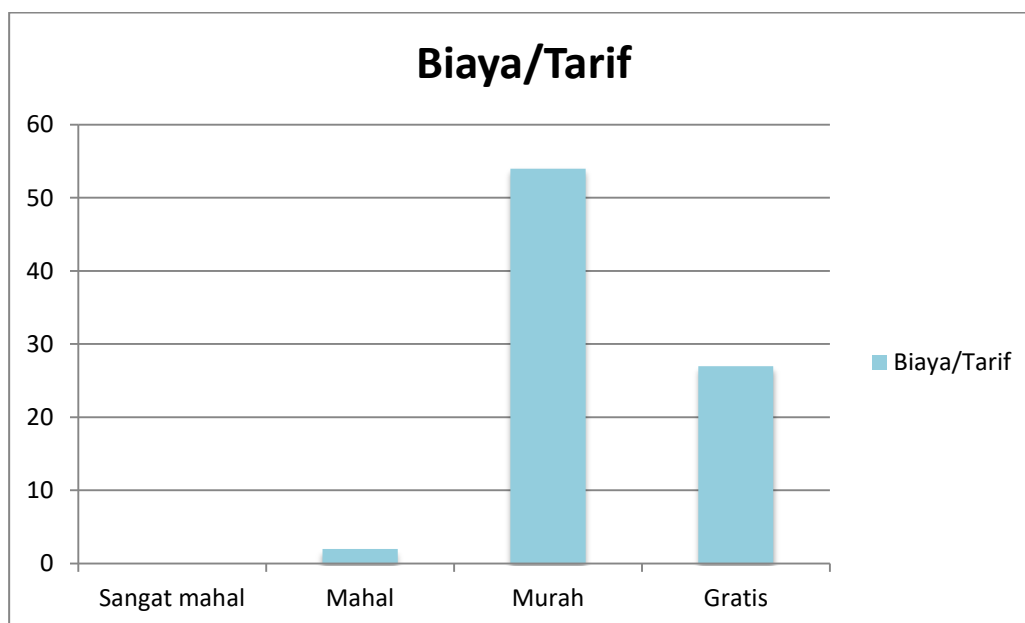
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada indeks 3,33. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa biaya yang ditentukan oleh Pengadilan Negeri Jakarta Utara sudah sangat murah.



**Tabel 2.4.1**  
**IKM Indikator Biaya/Tarif**

No.	Indeks persepsi	Frekuensi	%
1.	Sangat mahal	0	0%
2.	Cukup mahal	2	2%
3.	Murah	54	65%
4.	Gratis	27	33%

**Grafik 2.4.1**  
**IKM Indikator Biaya/Tarif**



- Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada indeks 3,40. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima di Pengadilan Negeri Jakarta Utara sudah sangat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.





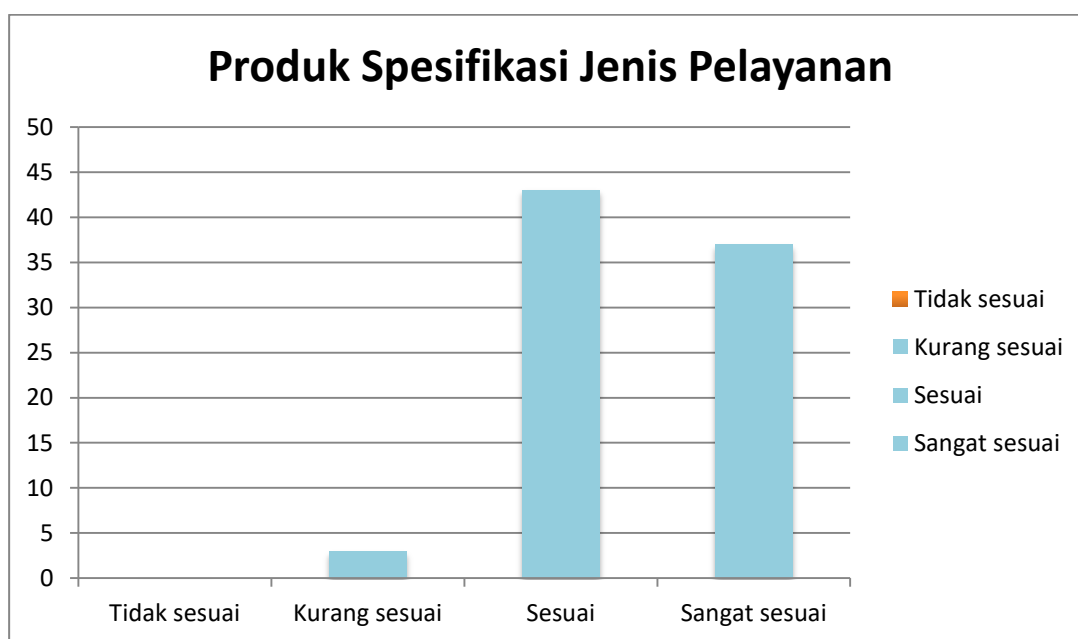
Tabel 2.5.1

**IKM Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

No.	Indeks persepsi	Frekuensi	%
1.	Tidak sesuai	0	0%
2.	Kurang sesuai	3	4%
3.	Sesuai	43	52%
4.	Sangat sesuai	37	44%

Grafik 2.5.1

**IKM Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**



- Indikator Kompetensi Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada indeks 3,49. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara sudah sangat kompeten.



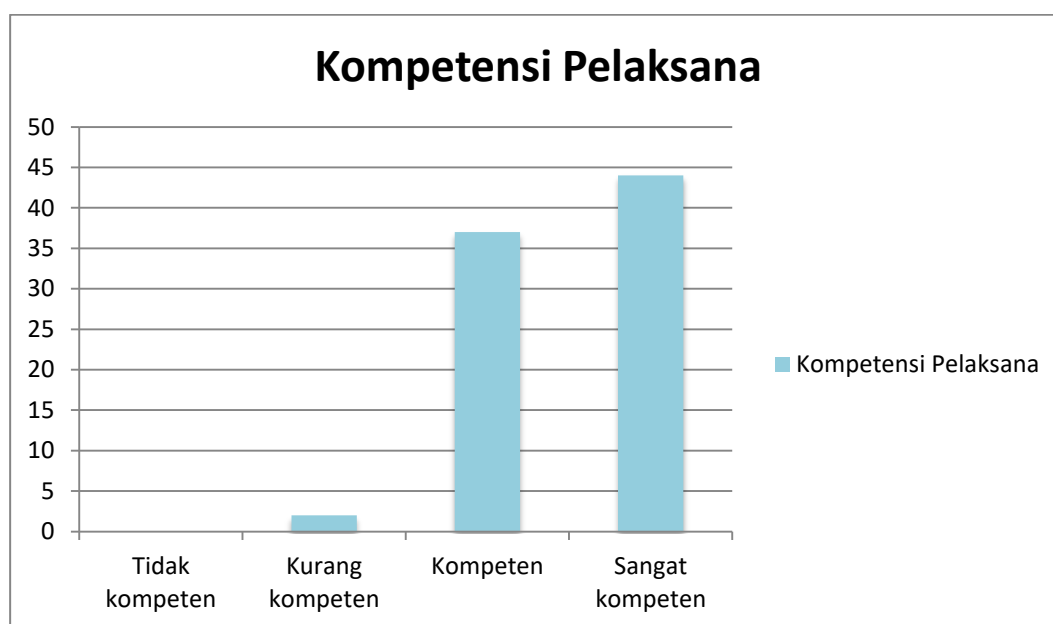
**Tabel 2.6.1**

**IKM Indikator Kompetensi Pelaksana**

No.	Indeks persepsi	Frekuensi	%
1.	Tidak kompeten	0	0%
2.	Kurang kompeten	2	2%
3.	Kompeten	37	44%
4.	Sangat kompeten	44	54%

**Grafik 2.6.1**

**IKM Indikator Kompetensi Pelaksana**



- Indikator Perilaku Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada indeks 3,63. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara sudah sangat sopan dan ramah.



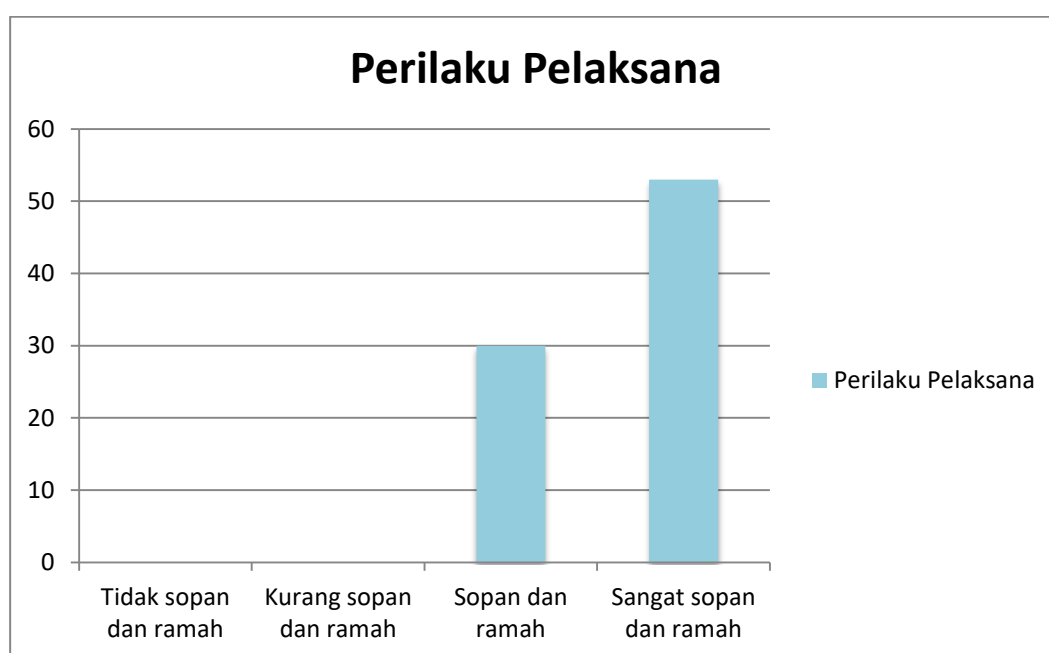
**Tabel 2.7.1**

**IKM Indikator Perilaku Pelaksana**

No.	Indeks persepsi	Frekuensi	%
1.	Tidak sopan dan ramah	0	0%
2.	Kurang sopan dan ramah	0	0%
3.	Sopan dan ramah	30	36%
4.	Sangat sopan dan ramah	53	64%

**Grafik 2.7.1**

**IKM Indikator Perilaku Pelaksana**



- Indikator Sarana dan Prasarana

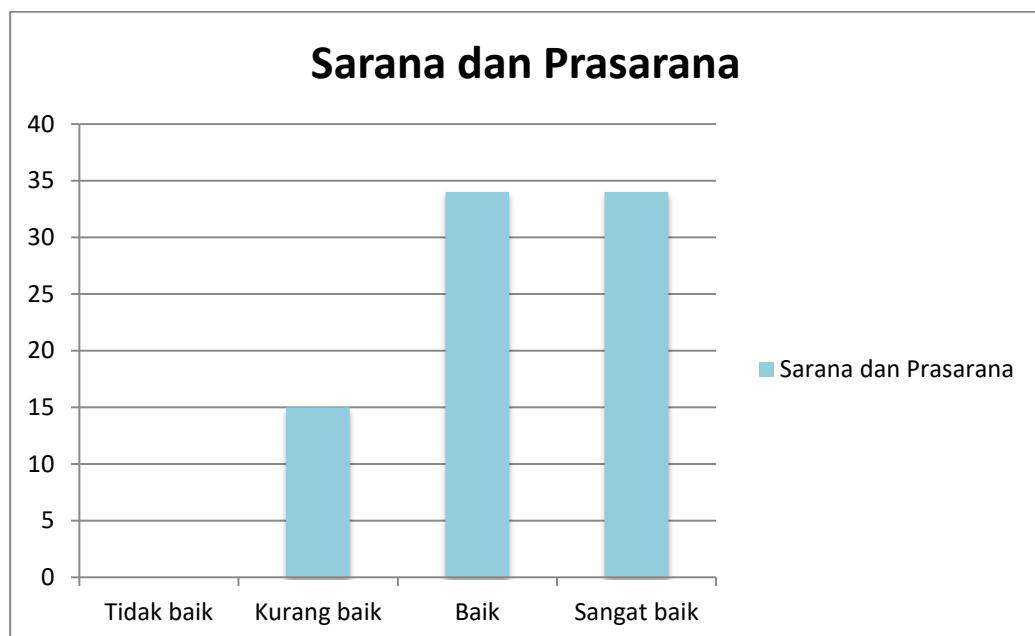
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada indeks 3,19. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Jakarta Utara sudah baik.



**Tabel 2.8.1**  
**IKM Indikator Sarana dan Prasarana**

No.	Indeks persepsi	Frekuensi	%
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	15	18%
3.	Baik	34	41%
4.	Sangat baik	34	41%

**Grafik 2.8.1**  
**IKM Indikator Sarana dan Prasarana**



- Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator ini menunjukkan hasil pada indeks 3,48. Indeks tersebut dapat diartikan bahwa tata cara pelaksanaan penanganan



pengaduan dan tindak lanjut di Pengadilan Negeri Jakarta Utara sudah dikelola dengan sangat baik.

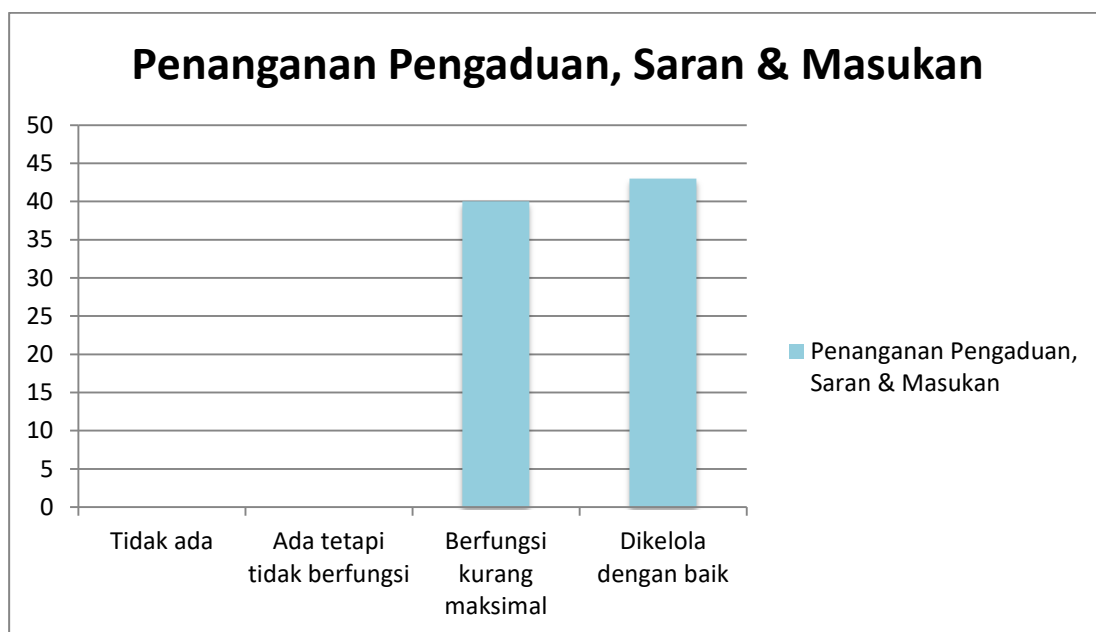
**Tabel 2.9.1**

**IKM Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

No.	Indeks persepsi	Frekuensi	%
1.	Tidak ada	0	0%
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0%
3.	Berfungsi tetapi kurang maksimal	43	52%
4.	Dikelola dengan baik	40	48%

**Grafik 2.9.1**

**IKM Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**



Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat indikator nilai tertinggi adalah dari lingkup “*Perilaku Pelaksana*”, dengan total nilai indeks rata-rata **3,63** dengan kategori **SANGAT SOPAN DAN RAMAH**, sedangkan untuk yang terendah adalah lingkup “*Sarana dan Prasarana*”, dimana indeks rata-ratanya adalah **3,19** dengan kategori **BAIK**. Faktor yang menyebabkan indikator “*Perilaku Pelaksana*” menjadi indikator dengan nilai tertinggi adalah dengan selalu diberikannya pengarahan setiap pagi kepada para petugas PTSP. Sedangkan faktor yang menyebabkan indikator “*Sarana dan Prasarana*” menjadi indikator dengan nilai terendah adalah masih banyaknya pengguna layanan yang mengeluhkan bahwa masih kurangnya layanan untuk pengguna difabel atau disabilitas.



## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara yang diperoleh dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan sebesar **85,00** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara berada pada kategori Sangat Sesuai.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara berada pada kategori Sangat Baik.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara berada pada kategori Sangat Cepat.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara berada pada kategori Sangat Murah.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara berada pada kategori Sangat Sesuai.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara berada pada kategori Sangat Kompeten.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara berada pada kategori Sangat Sopan.
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Jakarta Utara berada pada kategori Baik.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara berada pada kategori Dikelola dengan Sangat Baik.
10. Unsur **Sarana dan Prasarana** sudah menunjukkan hasil yang baik, namun nilainya terendah dibandingkan unsur-unsur pelayanan yang lainnya, dimana pencapaiannya berada pada nilai interval **3,19**.



## **B. Saran**

Adapun beberapa saran yang diberikan oleh beberapa responden yang bila disimpulkan yaitu :

1. Semua unsur atau Satuan Kerja (unit pelayanan) di Pengadilan Negeri Jakarta Utara perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, sementara unsur yang lebih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam survei mendatang agar menjadi lebih baik.
2. Perlu adanya tindak lanjut atau upaya untuk meningkatkan Sarana dan Prasarana yang terdapat di Pengadilan Negeri Jakarta Utara.
3. Masih kurangnya sarana dan prasarana terkait layanan difabel atau disabilitas.





# LAMPIRAN





# PENGADILAN NEGERI JAKARTA UTARA

JL. Gajahmada no. 17, Jakarta Pusat / Tlp. 021-6305933 Fax : 021-6305921

[www.pn-jakartautara.go.id](http://www.pn-jakartautara.go.id) ; [pengadilannegerijakartautara@gmail.com](mailto:pengadilannegerijakartautara@gmail.com)

## JADWAL KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I

NO	KEGIATAN	TANGGAL KEGIATAN	KETERANGAN
1.	Persiapan	4 Januari 2021 – 8 Januari 2021	
2.	Pengumpulan Data / Survei SKM	11 Januari 2021 – 19 Maret 2021	
3.	Pengolahan Data	22 Maret 2021 – 24 Maret 2021	
4.	Pembuatan Laporan	25 Maret 2021 – 29 Maret 2021	
5.	Tindak Lanjut Terhadap Hasil SKM	30 Maret 2021	
6.	Monev dan Evaluasi Terhadap Hasil SKM	31 Maret 2021	

Jakarta,

2021

Panitera Muda Hukum

Lindawati Serikit, SH, MH





# PENGADILAN NEGERI JAKARTA UTARA

Jl. Gajahmada no. 17, Jakarta Pusat / Tlp. 021-6305933 Fax : 021-6305921  
[www.pn-jakartautara.go.id](http://www.pn-jakartautara.go.id) ; [pengadilannegerijakartautara@gmail.com](mailto:pengadilannegerijakartautara@gmail.com)

Nomor Kuesioner :

--	--	--	--

## DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI JAKARTA UTARA

Kepada Yth.

Bapak / Ibu / Saudara Pengguna Layanan

Pengadilan Negeri Jakarta Utara

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa Bapak/Ibu/Saudara terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan secara, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Instansi Pemerintah kepada masyarakat. Survey ini didasarkan kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah dalam hal ini di Kantor Pengadilan Negeri Jakarta Utara, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan kami. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesedian Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, Maret 2021

**TIM SURVEI**





**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI PENGADILAN NEGERI JAKARTA UTARA  
BERDASARKAN PERMENPAN RI NOMOR 14 TAHUN 2017  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Tanggal Survei :

Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  Laki-laki     Perempuan    Usia : ..... Tahun  
Pendidikan :  SD     SMP     SMA     S1     S2     S3  
Pekerjaan :  PNS     SWASTA     POLRI     TNI     WIRUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang terdapat di Pengadilan Negeri Jakarta Utara dengan jenis pelayanannya.</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p style="text-align: center;"><b>P*</b></p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di Pengadilan Negeri Jakarta Utara dalam memberikan pelayanan.</b></p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p style="text-align: center;"><b>P*</b></p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara.</b></p> <p>a. Tidak Mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>	<p><b>7. Bagaimana pendapat Saudara terkait perilaku petugas di Pengadilan Negeri Jakarta Utara dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b></p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>
<p><b>3. Bagaimana menurut Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara.</b></p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Jakarta Utara.</b></p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara.</b></p> <p>a. Sangat mahal b. Mahal</p>	<p style="text-align: center;">1 2</p>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara.</b></p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi</p>	<p style="text-align: center;">1 2</p>



c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Pengadilan Negeri Jakarta Utara.</b>			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

**IV. Berikan saran dan masukan serta kritikan saudara agar pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Jakarta Utara dapat lebih baik lagi ?**

.....

.....

.....

.....

.....

(.....)  
**Nama Jelas**

