

# LAPORAN

## HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN NEGERI WONOGIRI KELAS IB

Berdasarkan

Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang  
Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik



PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2021  
( Bulan Oktober – Desember 2021 )

# LEMBAR PENGESAHAN

## LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN NEGERI WONOGIRI KELAS IB

Disahkan di Wonogiri

Pada Hari: Senin, 3 Januari 2022

Ketua Pengadilan Negeri Wonogiri,



**RAIS TORODJI, S.H., M.H.**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, telah selesai disusunnya Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Wonogiri pada Triwulan IV Tahun 2021 ini.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat dan dalam rangka upaya melakukan perbaikan pelayanan publik menjadi lebih baik. Oleh karena itu Pengadilan Negeri Wonogiri mengadakan survei terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan yang ada di Pengadilan Negeri Wonogiri. 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 serta Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Wonogiri yang diambil dengan kusioner melalui sarana prasarana yang lebih mudah dan modern yaitu dengan aplikasi berbasis teknologi informasi yaitu *e-survey* baik secara langsung maupun secara *online* melalui aplikasi *WhatsApp* yang dikelola di Pengadilan Negeri Wonogiri.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini dilakukan sebaik mungkin dengan segala keterbatasannya di tengah-tengah masa pandemi *covid-19*, dimana segala aktivitas harus sesuai dengan protokol kesehatan yang ada sehingga mempengaruhi ruang gerak dalam beraktivitas. Namun demikian, Tim Survei tetap semangat dalam menjalankan tugasnya menyelesaikan survei pada triwulan IV tahun 2021 ini dan tentunya masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ini berguna bagi berbagai pihak khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Wonogiri dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Wonogiri.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Wonogiri, 1 Januari 2022

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	1
LEMBAR PENGESAHAN .....	2
KATA PENGANTAR .....	3
DAFTAR ISI .....	4
DAFTAR TABEL .....	6
BAB I .....	7
PENDAHULUAN.....	7
A. Latar Belakang.....	7
B. Tujuan dan Sasaran.....	8
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	8
D. Tahapan Pelaksanaan .....	9
BAB II .....	11
METODOLOGI PENELITIAN.....	11
A. Metode Survei .....	11
B. Teknik Pengumpulan Data .....	12
C. Ruang lingkup/ unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	12
D. Teknik Analisis Data.....	13
BAB III .....	14
PROFIL RESPONDEN .....	14
A. Kelompok Usia Responden.....	14
B. Jenis Kelamin Responden.....	14
C. Tingkat Pendidikan Responden.....	15
D. Pekerjaan Responden.....	15
BAB IV.....	17
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) .....	17
A. Persyaratan.....	18
B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	19
C. Waktu Penyelesaian .....	19

D. Biaya/Tarif.....	20
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	20
F. Kompetensi Pelaksana .....	21
G. Perilaku Pelaksana .....	21
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	22
I. Sarana dan Prasarana .....	22
BAB V.....	24
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	24
A. KESIMPULAN.....	24
B. REKOMENDASI.....	24
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan.....	11
Tabel 2. Kelompok Usia Responden .....	14
Tabel 3. Jenis Kelamin Responden.....	14
Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden.....	15
Tabel 5. Pekerjaan Responden.....	16
Tabel 6. Perhitungan indeks IKM keseluruhan.....	16
Tabel 7. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup .....	17
Tabel 8. Indeks Ruang Lingkup Persyaratan .....	18
Tabel 9. Indeks Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	19
Tabel 10. Indeks Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian .....	20
Tabel 11. Indeks Ruang Lingkup Biaya/ Tarif .....	20
Tabel 12. Indeks Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	21
Tabel 13. Indeks Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana .....	21
Tabel 14. Indeks Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana .....	22
Tabel 15. Indeks Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	23
Tabel 16. Indeks Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana .....	23

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pengadilan Negeri merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di ibu kota kabupaten atau kota. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Negeri berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata bagi rakyat pencari keadilan pada umumnya.

Pengadilan Negeri merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencari keadilan. Pengadilan Negeri sebagai lembaga di bawah Mahkamah Agung. Mahkamah Agung sebagai lembaga yudikatif, 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 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.

Pemerintahan itu didirikan memiliki filosofi 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.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan di mata masyarakat secara umum masih terkesan mencitrakan kredibilitas yang kurang baik 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 ketidak pastian penyelesaian.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan social 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 pengadilan. 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 Wonogiri 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 indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Wonogiri. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Wonogiri ini dilaksanakan secara periodic / setiap triwulan / tiga bulan sekali, dan laporannya dibuat pada setiap akhir triwulan yaitu bulan Maret, Juni, September dan Desember. Pada laporan ini, survei dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2021. Dan survei tersebut sudah menggunakan system aplikasi *siSUPER* yang terintegrasi langsung dengan DITJEN BADILUM dengan pengembangannya saat ini yang dapat melakukan survei tidak hanya secara langsung tetapi dapat



dilakukan secara *online* melalui aplikasi *WhatsApp*. Survei secara langsung dilakukan dihadapan pengguna layanan pengadilan pada meja PTSP oleh petugas. Setelah pengguna layanan pengadilan memperoleh layanan maka akan diinformasikan serta diarahkan oleh petugas untuk meluangkan waktunya berpartisipasi mengisi aplikasi *siSUPER* yang telah tersedia. Bagi yang sudah tidak asing dengan teknologi informasi bisa langsung mengisi sendiri sedangkan bagi yang masih awam didampingi oleh petugas dengan tidak mengintervensi pengguna layanan tersebut. Survei secara tidak langsung dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi *siSuper* yang dapat di akses melalui website resmi Pengadilan Negeri Wonogiri atau link dikirimkan langsung ke nomor *WhatsApp* responden.

#### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Wonogiri antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survey 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 yang dituangkan di dalam aplikasi *siSuper*.
3. Tim survei membantu menginput atau Responden menginput sendiri angket / kuisisioner dalam bentuk pertanyaan tersebut di dalam aplikasi *siSuper* IKM yang ada di lobby atau meja PTSP Pengadilan Negeri Wonogiri dan menentukan jadwal pelaksanaan survei. Selain itu Responden juga dapat menginput sendiri secara *online* melalui aplikasi *WhatsApp* yang terintegrasi dengan aplikasi *siSuper* yang digunakan Pengadilan di bawah Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal yang telah ditentukan, yaitu pada triwulan IV Tahun 2021 mulai dari bulan Oktober sampai dengan Desember 2021.
5. Kuesioner yang telah diisi direkap oleh petugas survei melalui aplikasi dan diserahkan kepada tim survey untuk dikelola lebih lanjut.
6. Tim survei kemudian melakukan analisis data berdasarkan data yang sudah masuk di dalam aplikasi *e-survey* IKM tersebut dan disajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Wonogiri ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap. Survei ini dilakukan secara tetap dan periodik, dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan). Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis 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.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Wonogiri antara lain: masyarakat pengguna pengadilan, Kepolisian, Kejaksaan, Rutan, Advokat/pengacara dan lain-lain. Jumlah sampel pada penelitian kali ini hanya ditentukan 110 orang yang diambil dengan teknik *simple random sampling*. Dikarenakan pada periode triwulan I 2021 tersebut masih terdapat kondisi luar biasa yaitu kejadian wabah virus corona yang dikenal COVID-19 sehingga muncul kebijakan untuk menyikapi hal tersebut agar menjalankan protokol kesehatan yang salah satunya adalah adanya pembatasan sosial, tetapi untuk saat ini sudah tidak terlalu ketat karena adanya pemberlakuan keadaan *New Normal* selama pandemi COVID-19 ini. Sehingga pengunjung yang datang di kantor Pengadilan Negeri Wonogiri walaupun terbatas tetapi Tim Survei tetap bisa memenuhi target jumlah Responden sebanyak 110 orang. Responden yang berjumlah 110 orang tersebut dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Jumlah sampel minimal} &= (\text{jumlah item pertanyaan} \times 10) + 10 \\ &= 9 \times 10 + 10 = 100 \end{aligned}$$

Karena jumlah sampel minimal Responden 100, maka sampel penelitian yang telah masuk 110 responden tersebut dinilai telah representative atau paling tidak telah di atas sesuai standar minimal.

## **B. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada survei penelitian ini dengan menyajikan instrumen berupa kuesioner 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 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Angket tersebut terdiri dari 9 indikator dalam hal ini ruang lingkupnya yaitu: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kebersihan dan kenyamanan lingkungan pengadilan; kemampuan petugas; sikap/perilaku petugas; pernyataan kesanggupan pegawai sesuai standar pelayanan; penanganan pengaduan termasuk saran dan masukan pengaduan.

## **C. Ruang lingkup / unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Ruang lingkup / unsur / indikator pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup/ unsur 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.**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan 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 layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang ada maupun 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 secara sopan santun atau yang lebih dikenal 5 S di Pengadilan Negeri Wonogiri yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun.

#### **8. Sarana dan Prasarana.**

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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Termasuk juga sarana prasarana terkait kenyamanan yang diterima oleh penerima layanan dan bagaimana kebersihan di lingkungan pemberi layanan sesuai dengan slogan 5 R yaitu Resik, Rapi, Rawat, Rajin, Ringkas.

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

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah bagaimana pencari keadilan atau masyarakat mendapatkan kemudahan dalam menyampaikan saran dan pengaduan serta bagaimana tindak lanjutnya dalam penanganan pengaduan tersebut.

### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Wonogiri ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup/ unsur tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penilaiannya menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Wonogiri ditentukan sebagai berikut:

<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Interval Konversi</b>	<b>Kinerja</b>
1,00-2,5996	25,00-64,99	Tidak Baik
2,60 - 3,064	65,00-76,60	Kurang Baik
3,0644 - 3,532	76,61-88,30	Baik
3,5324-4,00	88,31-100,00	Sangat Baik

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

#### A. Kelompok Usia Responden

Dari 110 responden yang disurvei, sebagian besar berusia 29-39 tahun, yaitu sebanyak 37 orang (34%). Sedangkan untuk kelompok usia 60-69 tahun adalah yang paling sedikit yaitu 7 orang (6%).

<b>NO.</b>	<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Nilai</b>
1	18 - 28 Th	28	25%
2	29 - 39 Th	37	34%
3	40 - 49 Th	25	23%
4	50 - 59 Th	13	12%
5	60 - 69 Th	7	6%
	<b>Jumlah :</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

*Tabel 2. Kelompok Usia Responden*

#### B. Jenis Kelamin Responden

Dari 110 responden yang disurvei, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 62 orang (56,36%). Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan lebih sedikit yaitu sebanyak 48 orang (43,64%).

<b>NO.</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Nilai</b>
1	Laki-laki	62	56,36%
2	Perempuan	48	43,64%
	<b>Jumlah :</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3. Jenis Kelamin Responden*

### C. Tingkat Pendidikan Responden

Dari 110 responden yang disurvei, sebagian besar berpendidikan SMA/SLTA sebanyak 48 orang (43,64 %). Sedangkan jenjang pendidikan responden yang paling sedikit adalah Pasca Sarjana/S2 sebanyak 2 orang (1,82 %).

<b>NO.</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Nilai</b>
1	Tidak/Belum Sekolah	0	0%
2	SD	11	10,00%
3	SMP/ SLTP	9	8,18%
4	SMA/ SLTA	48	43,64%
5	Diploma/ D1,D2,D3	5	4,55%
6	Sarjana/ S1	35	31,82%
7	Pasca Sarjana/ S2	2	1,82%
8	Pasca Sarjana/ S3	0	0,00%
	<b>Jumlah :</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

*Tabel 4. Tingkat Pendidikan Responden*

### D. Pekerjaan Responden

Dari 110 responden yang disurvei, sebagian besar responden menjawab pekerjaan mereka termasuk dalam kategori Lainnya, yaitu sebanyak 54 responden (49%). Sedangkan pekerjaan Tenaga Kontrak untuk survey kali ini jumlah respondennya paling sedikit yaitu sebanyak 1 responden (1%).

<b>NO.</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Nilai</b>
1	PNS	11	10,00%
2	TNI	0	0,00%
3	POLRI	4	4%
4	Swasta	38	35%
5	Wirausaha	2	2%

6	Tenaga Kontrak	1	1%
7	Lainnya	54	49%
	<b>Jumlah :</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

*Tabel 5. Pekerjaan Responden*

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 110 responden angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Wonogiri dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Wonogiri sebesar **3,63 atau 90,63 %** berada pada kategori **SANGAT BAIK** (pada interval **3,5324 - 4,00 / 88,31 - 100,00** ). Sehingga sudah sesuai dengan yang diharapkan pada Pengadilan Negeri Wonogiri pada rencana sebelumnya. Dan ke depan diharapkan agar dapat ditingkatkan lagi. Adapun analisis data yang dilakukan sebagai berikut:

Perhitungan indeks IKM keseluruhan:

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	410	408	365	419	410	380	412	357	428	
NRR Per RL	3,7 27	3,7 09	3,3 18	3,8 09	3,7 27	3,4 55	3,7 45	3,2 45	3,8 91	32,627
NRR Tertimbang	0,4 14	0,4 12	0,3 69	0,4 23	0,4 14	0,3 84	0,4 16	0,3 61	0,4 32	3,625
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>90,63</b>

Keterangan :

- RL = Ruang lingkup/ Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per RL = Jumlah nilai per ruang lingkup/ jumlah kuesioner
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

*Tabel 6. Perhitungan indeks IKM keseluruhan*



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

NO.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Kinerja	Peringkat
1	Persyaratan.	3,727	Sangat Baik	4
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	3,709	Sangat Baik	5
3	Waktu Penyelesaian.	3,318	Baik	7
4	Biaya / Tarif.	3,809	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.	3,727	Sangat Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana.	3,455	Baik	6
7	Perilaku Pelaksana.	3,745	Sangat Baik	3
8	Sarana dan Prasarana.	3,245	Baik	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	3,891	Sangat Baik	1

Tabel 7. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup

Hasil IKM tersebut di atas terdiri dari sembilan ruang lingkup. Analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesepuluh ruang lingkup tersebut:

### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3,727 berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori **"Sangat Baik"**. Dari 110 responden, berikut perincian penjelasannya:

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	80	72,73%
2	Mudah	3	30	27,27%
3	CukupSulit	2	0	0%
4	Sulit	1	0	0%
<b>JUMLAH</b>			<b>110</b>	<b>100%</b>

Tabel 8. Indeks Ruang Lingkup Persyaratan

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar **3,709** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori "**Sangat Baik**". Dari 110 responden, berikut perincian penjelasannya:

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Baik	4	79	45,45%
2	Baik	3	30	54,55%
3	Kurang Baik	2	1	0%
4	Tidak Baik	1	0	0%
JUMLAH			<b>110</b>	<b>100%</b>

*Tabel 9. Indeks Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme, dan Prosedur*

## 3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar **3,318** berada pada interval skor **3,0644 - 3,532** kategori "**Baik**". Dari 110 responden, berikut perincian penjelasannya:

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	38	34,55%
2	Cepat	3	69	62,73%
3	Kurang Cepat	2	3	3%
4	Lambat/ lama	1	0	0%
JUMLAH			<b>110</b>	<b>100%</b>

*Tabel 10. Indeks Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian*

#### 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. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar **3,809** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori "**Sangat Baik**". Dari 110 responden, berikut perincian penjelasannya:

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Murah/ Gratis	4	89	97,82%
2	Murah	3	21	2,18%
3	Cukup Mahal	2	0	0%
4	Sangat Mahal	1	0	0%
JUMLAH			110	100%

*Tabel 11. Indeks Ruang Lingkup Biaya/ Tarif*

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar **3,727** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori "**Sangat Baik**". Dari 110 responden, berikut perincian penjelasannya:

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas	4	80	72,73%
2	Puas	3	30	27,27%
3	Kurang Puas	2	0	0%
4	Tidak Puas	1	0	0%
JUMLAH			110	100%

*Tabel 12. Indeks Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan*

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar **3,455** berada pada interval skor **3,0644 - 3,532** kategori "**Baik**". Dari 110 responden, berikut perincian penjelasannya:

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	50	45,45%
2	Kompeten	3	60	54,55%
3	Kurang Kompeten	2	0	0%
4	Tidak Kompeten	1	0	0%
JUMLAH			102	100%

*Tabel 13. Indeks Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana*

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar **3,745** berada pada interval skor **3,5324 - 4,00** kategori "**Sangat Baik**". Dari 110 responden, berikut perincian penjelasannya:

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Baik	4	82	74,55%
2	Baik	3	28	25,45%
3	Kurang Baik	2	0	0%
4	Tidak Baik	1	0	0%
JUMLAH			110	100%

*Tabel 14. Indeks Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana*

## 8. Sarana dan Prasarana

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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Termasuk juga sarana prasarana terkait kenyamanan yang diterima oleh penerima layanan dan bagaimana kebersihan di lingkungan pemberi layanan sesuai dengan slogan 5 R yaitu Resik, Rapi, Rawat, Rajin, Ringkas. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar **3,245** berada pada interval skor **3,0644 - 3,532** kategori "**Baik**". Dari 110 responden, berikut perincian penjelasannya:

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Nyaman	4	27	25%
2	Nyaman	3	83	75%
3	Kurang Nyaman	2	0	0%
4	Tidak Nyaman	1	0	0%
<b>JUMLAH</b>			<b>110</b>	<b>100%</b>

*Tabel 16. Indeks Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana*

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

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah bagaimana pencari keadilan atau masyarakat mendapatkan kemudahan dalam menyampaikan saran dan pengaduan serta bagaimana tindak lanjutnya dalam penanganan pengaduan tersebut. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar **3,891** berada pada interval skor **3,5324 – 4,00** kategori "**Sangat Baik**". Dari 102 responden, berikut perincian penjelasannya:

NO.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Baik	4	100	90,91%
2	Baik	3	9	8,18%
3	Kurang Baik	2	0	0%
4	Tidak Baik	1	1	1%
<b>JUMLAH</b>			<b>110</b>	<b>100%</b>

*Tabel 15. Indeks Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Wonogiri sebesar **3,63 atau 90,63%** berada pada kategori **“SANGAT BAIK” (pada interval 3,5324-4,00/ 88,31-100,00)**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan kategori *Sangat Baik* (**3,727**).
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur kategori *Sangat Baik* (**3,709**).
3. Waktu Penyelesaian kategori *Baik* (**3,318**).
4. Biaya/Tarif kategori *Sangat Baik* (**3,809**).
5. Produk Spesifikasi Pelayanan kategori *Sangat Baik* (**3,727**).
6. Kompetensi Pelaksana kategori *Baik* (**3,455**).
7. Perilaku Pelaksana kategori *Sangat Baik* (**3,745**).
8. Sarana dan Prasarana kategori *Baik* (**3,245**).
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan kategori *Sangat Baik* (**3,891**).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Wonogiri berdasarkan peringkat ruang lingkungannya diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*. Sedangkan tiga peringkat paling rendah adalah ruang lingkup *Kompetensi Pelaksana, Waktu Penyelesaian serta Sarana dan Prasarana*.

#### B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Wonogiri hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup *Kompetensi Pelaksana, Waktu Penyelesaian serta Sarana dan Prasarana*. Dimana ketiga ruang lingkup tersebut berada pada posisi paling rendah walaupun nilai skor masih dalam kategori “Baik”.

Selain itu, lebih utama lagi kepada segenap aparaturnya Pengadilan agar tetap bersemangat, selalu berkomitmen untuk meningkatkan integritasnya kearah yang lebih baik dalam melayani masyarakat walaupun dengan segala keterbatasan yang selama ini dihadapi yaitu masa pandemi *COVID-19*.

# LAMPIRAN

# HASIL SKM Triwulan IV :

**APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK**  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pengadilan Negeri Wonogiri >  
e-Survey Operator

Navigasi

- Beranda
- SPAK >
- SKM** ▾
  - o Register Responden
  - o Kesan & Pesan Responden
  - o **Perhitungan Indeks**
  - o Register Tindak Lanjut
- Survey Harian >
- Peta Survey Pengadilan

«

**NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN**

Preview Publikasi

**Indeks Total** | Data Umum Responden | Data Domisili Responden | Data Umur Responden | Data Layanan | Nilai Per Unsur

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**PENGADILAN NEGERI WONOGIRI**

**NILAI INDEKS**

**3,63 / 90,63 %**

Periode 1 Oktober 2021 sampai 31 Desember 2021

JUMLAH	110 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 62 ORANG	
	PEREMPUAN : 48 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 11 ORG	Diploma 3 : 4 ORG
	SMP : 9 ORG	S1 : 35 ORG
	SMU : 48 ORG	S2 : 2 ORG
	Diploma 1 : 1 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 11 ORG	SWASTA : 38 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 2 ORG
	POLRI : 4 ORG	TENAGA KONTRAK : 1 ORG
	LAINNYA : 54 ORG	

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

Copyright © 2022 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 4.1056, Penggunaan Memori : 1.69MB



### 3 UNSUR TERENDAH SKM Triwulan IV :

#### APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pengadilan Negeri Wonogiri  
e-Survey Operator

Navigasi

- Beranda
- SPAK
- SKM**
  - o Register Responden
  - o Kesan & Pesan Responden
  - o Perhitungan Indeks
  - o Register Tindak Lanjut
- Survey Harian
- Peta Survey Pengadilan

#### NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total    Data Umum Responden    Data Domisili Responden    Data Umur Responden    Data Layanan    **Nilai Per Unsur**

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	410	408	365	419	410	380	412	357	428	
NRR Per RL	3,727	3,709	3,318	3,809	3,727	3,455	3,745	3,245	3,891	32,627
NRR Tertimbang	0,414	0,412	0,369	0,423	0,414	0,384	0,416	0,361	0,432	3,625
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>90,63</b>

#### EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah    3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	357
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	365
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	380

Copyright © 2022 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 4.1056, Penggunaan Memori : 1.69MB

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

# 3 UNSUR TERTINGGI SKM Triwulan IV :

## APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pengadilan Negeri Wonogiri  
e-Survey Operator

Navigasi

- Beranda
- SPAK
- SKM**
  - Register Responden
  - Kesan & Pesan Responden
  - Perhitungan Indeks
  - Register Tindak Lanjut
- Survey Harian
- Peta Survey Pengadilan

### NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

Indeks Total   Data Umum Responden   Data Domisili Responden   Data Umur Responden   Data Layanan   **Nilai Per Unsur**

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	410	408	365	419	410	380	412	357	428	
NRR Per RL	3,727	3,709	3,318	3,809	3,727	3,455	3,745	3,245	3,891	32,627
NRR Tertimbang	0,414	0,412	0,369	0,423	0,414	0,384	0,416	0,361	0,432	3,625
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>90,63</b>

### EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah   **3 Unsur Tertinggi**

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	428
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?	419
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	412

Copyright © 2022 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 4.1056, Penggunaan Memori : 1.69MB

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

## Referensi Pertanyaan:

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

1 Data Responden  
Nama serta detail responden

2 Layanan  
Layanan

3 **Form Kuesioner**  
isian form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan  
mohon isi kesan dan pesan Anda

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

4 Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?

Tidak Setuju

Kurang Setuju

Setuju

Sangat Setuju

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

8 Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9 Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak dapat diakses
- Kurang maksimal
- Berfungsi dan dikelola dengan baik

# Form Kuesioner Data Responden:

## APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

1 **Data Responden**  
Nama serta detail responden

2 **Layanan**  
Layanan

3 **Form Kuesioner**  
Isian form kuesioner SKM

4 **Kesan & pesan**  
mohon isi kesan dan pesan Anda

### Data Responden SKM

**Nama**

**Umur / Jenis Kelamin \***  tahun

Minimal 18 Tahun

**Nomor HP \*** +62

Contoh: 81211112222

**Domisili \***

**Pendidikan \***

**Pekerjaan \***

[Kembali](#) [Selanjutnya](#)

# Form Kuesioner Layanan :



## APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Survey Persepsi Anti Korupsi | SPAK

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada zona integritas dalam pelayanan Pengadilan.

**1 Data Responden**  
Nama serta detail responden

**2 Layanan**  
Layanan

**3 Form Kuesioner**  
isian form kuesioner SPAK

**4 Kesan & pesan**  
mohon isi kesan dan pesan Anda

### Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan \* Layanan Perdata

Pernah Menerima Layanan Ini  
Sebelumnya ? \* Belum Pernah

Kembali

Selanjutnya

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

# Form Kuesioner Kesan & Pesan:

## APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

[Beranda](#) [Statistik](#) [Kontak Kami](#)

**Dashboard** SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT [Beranda](#) / [SKM](#) / [Detail](#)


**Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance**

Form kuesioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

- Data Responden**  
Nama serta detail responden
- Layanan**  
Layanan
- Form Kuesioner**  
isian form kuesioner SKM
- Kesan & pesan**  
mohon isi kesan dan pesan Anda

Mohon untuk mengisi kesan dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami disini...

Terima kasih karena telah mengisi form survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Kabupaten Magelang Di Mungkid.  
Klik Kotak dibawah 'Saya bukan robot' sebagai verifikasi Anda sebagai manusia biasa bukan sebagai bot kemudian klik tombol SIMPAN DATA dibawah untuk menyimpan data survey Anda.

Saya bukan robot 

[Simpan Data](#)

[Kembali](#) [Selanjutnya](#)