

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**TRIWULAN IV  
2025**

**PENGADILAN NEGERI DEMAK KELAS IB**

Jalan Sultan Trenggono No. 27 Demak – Jawa Tengah

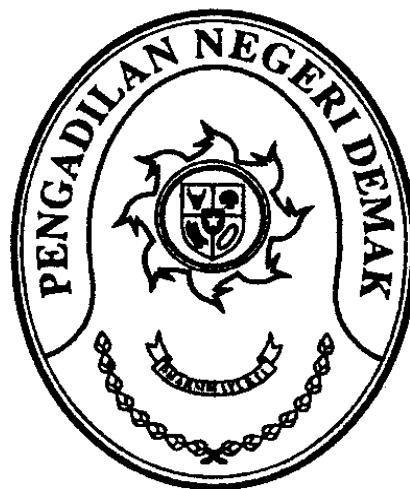
Telp (0291) 685771

[www.pn-demak.go.id](http://www.pn-demak.go.id)

# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI DEMAK KELAS IB**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**  
**DI PENGADILAN NEGERI DEMAK KELAS IB**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Disahkan di Demak

Pada hari : Rabu, 31 Desember 2025

Ketua Pengadilan Negeri Demak Kelas IB



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Negeri Demak Kelas IB periode Triwulan IV Tahun 2025.

Pengadilan Negeri Demak Kelas IB sangat membutuhkan informasi sebagai umpan balik dari pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat khususnya para pencari keadilan, dengan harapan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada masyarakat. Atas dasar itu Pengadilan Negeri Demak Kelas IB mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan IV Tahun 2025 ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2025 sampai dengan bulan Desember 2025. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan IV Tahun 2025. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya Pengadilan Negeri Demak Kelas IB dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.

Demak, 31 Desember 2025

Tim Survei

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.

Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali dan berisi capaian nilai setiap unsur pelayanan pada Pengadilan Negeri Demak Kelas IB. Untuk laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan IV Tahun 2025 nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Negeri Demak Kelas IB adalah 93,15 atau kategori sangat baik. Nilai tertinggi unsur layanan adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,876), sedangkan nilai terendahnya unsur Waktu Pelayanan pada interval 3,664.

Bahwa Pengadilan Negeri Demak Kelas IB dalam proses pelaksanaan maupun penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri. Dari hasil survei yang diperoleh kemudian ditindaklanjuti untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang baik oleh masyarakat.

## **DAFTAR ISI**

	<u>Hal</u>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	ii
<b>KATA PENGANTAR</b>	iii
<b>RINGKASAN EKSEKUTIF</b>	iv
<b>DAFTAR ISI</b>	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	2
A. Latar Belakang	2
B. Tujuan	3
C. Sasaran	3
D. Prinsip	3
E. Ruang Lingkup	4
F. Unsur SKM	4
G. Manfaat	5
H. Pengertian Umum	5
<b>BAB II METODE SURVEI</b>	7
A. Periode Survei	7
B. Metode Penelitian	7
<b>BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI</b>	8
A. Pelaksanaan	8
1. Pelaksana Survei	8
2. Tahapan Survei	8
B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	8
C. Penyusunan Laporan	9
<b>BAB IV PENYUSUNAN DAN PENGOLAHAN DATA SURVEI</b>	10
<b>KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
A. Persiapan Survei	10
1. Penetapan Pelaksana	10
2. Penyiapan Bahan Survei	10
3. Bentuk Jawaban	13
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	13
1. Penetapan Jumlah Responden	13
2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	14
3. Pelaksanaan Pengumpulan Data	14
C. Pengolahan Data	14

1. Pengukuran Skala Likert	14
D. Pengolahan Data Survei	15
1. Pengolahan Data Komputer	15
2. Pengolahan Secara Manual	15
3. Pengujian Kualitas Data	16
4. Penyusunan Jadwal	16

## **BAB V HASIL PENGUKURAN**

A. Hasil Penyusunan Indeks	17
B. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	18

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan	19
B. Rekomendasi	19

## **LAMPIRAN**

Data Survei Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Pengadilan Negeri Demak Kelas IB merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di Kabupaten Demak. Pengadilan Negeri Demak Kelas IB bertugas dan berwenang, memeriksa, mengadili, memutuskan dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata di tingkat pertama (Pasal 50 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum) Pengadilan dapat memberikan keterangan, pertimbangan dan nasihat tentang hukum kepada instansi pemerintah di daerahnya apabila diminta (Pasal 52 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum).

Tingkat keberhasilan Pengadilan Negeri Demak Kelas IB dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian yang ada di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik Pengadilan Negeri Demak Kelas IB melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui metode survei sebagaimana yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun

2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**B. Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.

**C. Sasaran**

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

**D. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## **E. Ruang Lingkup**

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

## **F. Unsur SKM meliputi:**

### 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 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. 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).

Catatan:

\*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

\*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

## **G. Manfaat**

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Demak Kelas IB secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **H. Pengertian Umum**

Sesuai dengan pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang

jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di unlersitas/perguruan tinggi.

7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Periode Survei**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei 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. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Pengadilan Negeri Demak Kelas IB sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam bidang peradilan melakukan survei secara berkala dalam jangka waktu/periode 3 (tiga) bulan sekali.

#### **B. Metode penelitian**

Untuk melakukan survei secara periodik Pengadilan Negeri Demak Kelas IB menggunakan 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.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **A. Pelaksanaan**

1. Pelaksana survei
  - a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
  - b. Pelaksanaan survei dilaksanakan sendiri oleh Pengadilan Negeri Demak Kelas IB.
2. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

#### **B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Bahwa dalam pelaksanaan survei ini, Pengadilan Negeri Demak Kelas IB menggunakan teknik survei kuesioner melalui aplikasi si-SUPER (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik Badan Peradilan Umum).

## C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

### 1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
  - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
  - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM.
  - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
  - d. Tim SKM terdiri dari Ketua, Anggota dan Sekretariat SKM.
  - e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
- 2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya.

### 3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkret pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

## **BAB IV**

### **PENYUSUNAN DAN PENGOLAHAN DATA**

### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Persiapan Survei**

##### **1. Penetapan Pelaksana**

Pelaksanaan survei dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Demak Kelas IB Nomor : 110/KPN.W12-U23/OT1.6/IX/2025 tentang Penunjukan Tim Penyusun Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan Survei Harian (SH) pada Pengadilan Negeri Demak Kelas IB;

Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Anti Korupsi Pengadilan pada Pengadilan Negeri Demak Kelas IB yang terdiri dari:

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jabatan Dalam Tim</b>
<b>1</b>	Niken Rochayati, S.H., M.H. NIP. 198005082002122002	Wakil Ketua	Koordinator
<b>2</b>	Ismail, S.H., M.H. NIP. 196707011987032001	Panitera	Ketua
<b>3</b>	Ngabdul Ngayis, S.H. NIP. 197012061993031003	Panitera Muda Hukum	Anggota
<b>4</b>	Nofretari, S.H.I NIP. 199307142025052001	Klerek – Analis Perkara Peradilan	Anggota
<b>5</b>	Lisnawati, A.Md. NIP. 200003042025062017	Klerek – Dokumentalis Hukum	Anggota
<b>6</b>	Rengga Hardi Sasongko, S.Kom. NIP. 199203082025211030	Operator – Penata Layanan Operasional	Anggota
<b>7</b>	Samsul Komarudin, S.Kom. NIP. 198307032025211058	Operator – Penata Layanan Operasional	Anggota
<b>8</b>	Yahya Arif NIP.198006292025211032	Operator – Penata Layanan Operasional	Anggota

##### **2. Penyiapan Bahan Survei**

###### **a. Kuesioner**

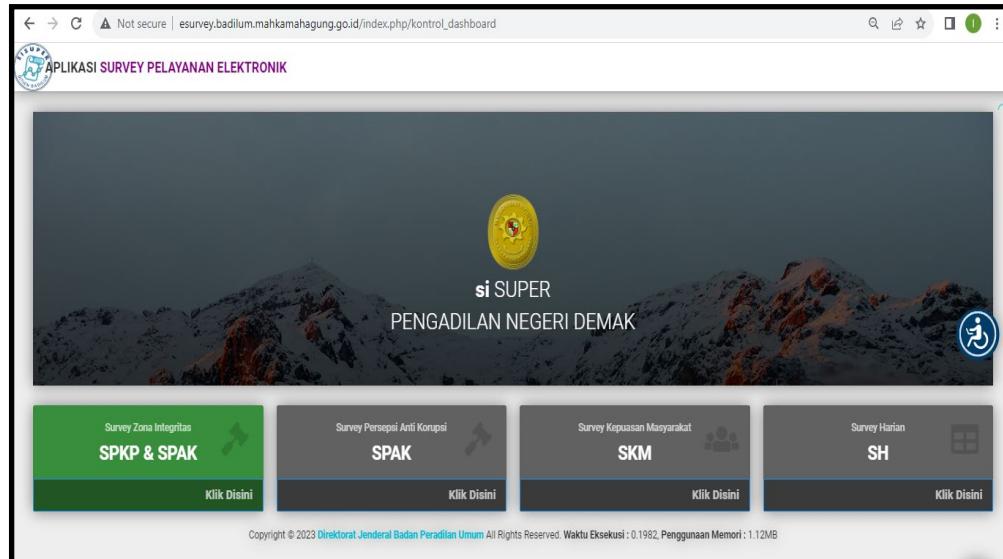
Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner sudah disusun dalam aplikasi si-SUPER (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik Badan Peradilan Umum).

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan dashboard responden, nama aplikasi dan nama instansi yang dilakukan survei.



Gambar 1. Halaman Depan Aplikasi si-SUPER

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

The screenshot shows a form titled "Data Responden" under the "Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance" section. The form includes fields for Name, Age, Gender, Phone Number, Address, Education Level, and Occupation. A note above the Name field says "boleh initial atau tidak disi."

Gambar 2. Bagian Kuesioner (Data Responden)

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan jenis layanan yang telah diterima oleh responden. Adapun jenis layanan yang ada di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB adalah layanan Pidana, layanan Perdata, layanan

Hukum/Informasi, layanan Administrasi Umum, layanan e-Court dan layanan Inzage.

The screenshot shows a survey dashboard titled 'Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance'. The 'Layanan' tab is selected. A dropdown menu titled 'Pilih Layanan Yang Didapat' (Select Service Received) is open, listing various service types: Layanan Pidana, Layanan Perdata, Layanan Hukum / Informasi, Layanan Administrasi Umum, Layanan Nigra, Layanan PHL, Layanan Tipkor, Layanan E-Court, Layanan Inzage, and Layanan Perikanan. At the bottom right of the form area are 'Kembali' (Back) and 'Selanjutnya' (Next) buttons.

Gambar 3. Bagian Kuesioner (Data Layanan)

#### 4) Bagian Keempat

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup).

The screenshot shows the survey dashboard with the 'Form Kuesioner' tab selected. It displays three numbered questions: 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan? (Options: Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai, Sangat Sesuai). 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan? (Options: Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah, Sangat Mudah). 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan? (Options: Tidak Cepat, Kurang Cepat, Cepat, Sangat Cepat). The 'Kesan & pesan' (Feedback and message) section at the bottom is empty.

Gambar 4. Bagian Kuesioner (Daftar Pertanyaan)

#### 5) Bagian Kelima

Pada bagian ini berisikan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

The screenshot shows the survey dashboard with the 'Kesan & pesan' tab selected. It contains a large text area with placeholder text: 'Mohon untuk mengisi kesan dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami diini...'. Below this is a note: 'Terima kasih karena telah mengisi form survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Kabupaten Semarang Di Ungaran. 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.' There is a reCAPTCHA checkbox labeled 'Saya bukan robot' and a green 'Simpan Data' button.

### Gambar 5. Bagian Kuesioner (Kesan & Pesan)

#### c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diperbaiki.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

### 1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih masyarakat pengguna layanan pengadilan.

Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan dari Pengadilan Negeri Demak Kelas IB. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), besaran populasi dan sampel menggunakan tabel sampel dari **Morgan and Krejcie (Lampiran II)** dimana ditentukan populasi sebanyak 210 (dua ratus sepuluh) dengan responden terpilih sebanyak 137 (seratus tiga puluh tujuh) responden.

## 2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Negeri Demak Kelas IB mulai bulan Oktober 2025 sampai dengan bulan Desember 2025.

## 3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

### a) Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengadilan Negeri Demak menetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang akan ditanyakan kepada seluruh responden, yaitu unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Kualitas Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

### b) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan langsung melalui aplikasi si-SUPER Badilum.

## C. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebagai berikut:

### 1. Pengukuran Skala Likert

#### a) Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

### **SKM Unit pelayanan x 25**

**Tabel I**  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
<b>1</b>	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
<b>2</b>	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
<b>3</b>	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
<b>4</b>	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## **D. Pengolahan Data Survei**

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

### 1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

### 2. Pengolahan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

#### 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

#### 2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

### 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### 4. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 50 (lima puluh) hari kerja dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan (Pembentukan Tim Survei, penyusunan kuesioner), 2 (dua) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 45 (empat puluh lima) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil 3 (tiga) hari kerja;

## **BAB V**

### **HASIL PENGUKURAN**

#### **A. Hasil Penyusunan Indeks**

Data akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan Pengadilan Negeri Demak Kelas IB, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

##### 1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Adapun nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh setiap unsur pelayanan pada Pengadilan Negeri Demak Kelas IB adalah sebagaimana tebal berikut:

**Tabel II**  
**Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	3,832
2.	Prosedur	3,686
3.	Waktu Pelayanan	3,664
4.	Biaya/Tarif	3,701
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,664
6.	Kompetensi pelaksana	3,708
7.	Perilaku pelaksana	3,715
8.	Sarana dan prasarana	3,686
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,876

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,832 \times 0,11) + (3,686 \times 0,11) + (3,664 \times 0,11) + (3,701 \times 0,11) + (3,664 \times 0,11) + (3,708 \times 0,11) + (3,715 \times 0,11) + (3,686 \times 0,11) + (3,876 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)} \text{ adalah } \mathbf{3,726}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{a) Nilai SKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\
 &= 3,726 \times 25 \\
 &= 93,15
 \end{aligned}$$

b) Mutu pelayanan = **A**

c) Kinerja unit pelayanan = **Sangat Baik**

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

**Tabel I**

**Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Unsur SKM	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1.	Persyaratan	3,832	0,426
2.	Prosedur	3,686	0,410
3.	Waktu Pelayanan	3,664	0,407
4.	Biaya/Tarif	3,701	0,411
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,664	0,407
6.	Kompetensi pelaksana	3,708	0,412
7.	Perilaku pelaksana	3,715	0,413
8.	Sarana dan prasarana	3,686	0,410
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,876	0,431
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3,726</b>
<b>Nilai Indeks setelah dikonversi (NI x 25)</b>			<b>93,15</b>

Dari hasil penilaian masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan diperoleh unsur yang terendah sebagai berikut:

1. Waktu Pelayanan;
2. Produk Spesifikasi jenis pelayanan;
3. Prosedur.

## B. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan IV Tahun 2025 di lingkup Pengadilan Negeri Demak Kelas IB, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada responden oleh petugas survei terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner, sehingga perlu dicoba pelaksanaan survei dengan teknik wawancara tatap muka;

**Tabel I**  
**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM**  
**3 (tiga) UNSUR TERENDAH**

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Waktu Pelayanan	• Monev Standar Pelayanan	2 bulan (Januari-Februari 2026)	Panitera, Panmud
2	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	• Monev Standar Pelayanan	2 bulan (Januari-Februari 2026)	Panitera, Panmud
3	Prosedur	• Monev Standar Pelayanan	2 bulan (Januari-Februari 2026)	Panitera, Panmud

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan Pengadilan Negeri Demak dipersepsikan **Sangat Baik** oleh para pengguna layanan. Hal ini terlihat dari hasil/pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berada pada nilai interval konversi 88,31 – 100,00. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah **93,15**.
2. Unsur **Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Prosedur** merupakan unsur yang nilai pencapaian terendah.

#### **B. Rekomendasi**

1. Perlu adanya tindak lanjut/upaya untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan.
2. Perlu dilakukan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Kepaniteraan dan Kesekretariatan maupun evaluasi terhadap kinerja pegawai secara berkala.

DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV





75	Isna Rokhim	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Ahmad Kharis	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	SUCIPTO	Layanan Perdata	4	3	4	4	4	4	4	4	4
78	IKA ARIS K	Layanan Perdata	4	4	3	3	3	4	4	4	4
79	DANAG PRANOWO	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	3	3	4
80	CUYAN	Layanan Hukum / Informasi	3	4	4	4	4	4	4	4	4
81	IMAM WAHYUDI	Layanan Perdata	4	3	4	4	4	4	4	4	4
82	NANANG AINUN NAJIB	Layanan Hukum / Informasi	3	4	4	4	4	4	4	4	4
83	M FAKHRUR ROZI	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	3	3	3	3	3	4
84	YUNI ANGGRAENI P	Layanan Hukum / Informasi	4	3	4	3	4	4	4	4	4
85	HADID	Layanan Pidana	4	3	3	3	3	4	4	4	4
86	INTANIA DEA F	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	4	3	4	4	4	4
87	TRI SUSILO	Layanan Hukum / Informasi	3	3	4	4	4	4	4	4	4
88	ABDUL ROKHIM	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	ROSELINA MA	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	3	4
90	SYAIFUDDIN ZUHRI	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	3	3	3	3	4
91	HINDAMI HIBOTUL HAKKI	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	EZAN	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	ILMA ZULIANA SARI	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	4	4	4	4	4	4
94	DYTA YULIANA SARI	Layanan Hukum / Informasi	3	3	4	4	4	4	4	4	4
95	SANDY	Layanan Administrasi Umum	4	3	4	3	4	4	4	4	4
96	DANDIT CENDRAWATI	Layanan Perdata	4	4	4	4	3	3	4	2	4
97	MAT NUR SAID	Layanan Hukum /	4	3	3	4	3	4	4	4	4

Informasi										
98	NURJANAH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	2	4	3	4	4	4
99	NANANG SUYUTI	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	3	4	4	4	4
100	AMIA HASAN FAHMI	Layanan Pidana	3	3	4	4	4	4	3	3
101	ARIF PRASETYO	Layanan Pidana	4	3	3	3	4	4	4	4
102	DIAN AYU P	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	4	4	4	4	4
103	DANANG EPL	Layanan Perdata	4	4	4	4	4	3	4	4
104	HENDRO PRAWOTO	Layanan Perdata	4	3	4	4	4	4	4	4
105	PUJI CAHYO W	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4
106	MAIYA ZULFIANA A	Layanan Perdata	4	3	4	4	4	4	4	4
107	LAILATUL MAISAROH	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	3	4	4	4	4
108	CAHYO	Layanan Administrasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4
109	MUHAMMAD TOHA	Layanan Perdata	4	4	4	4	3	3	3	4
110	NUR HIDAYAH	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	3	3	3
111	MITA	Layanan Administrasi Umum	4	3	4	4	4	4	4	4
112	AGUS TAMAM	Layanan Hukum / Informasi	4	4	3	3	3	4	4	3
113	HADI SISWO UTOMO	Layanan Perdata	3	4	4	4	4	4	4	4
114	AGUS KARTEJO	Layanan Hukum / Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3
115	ANDIKA YOGA	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	3	3	3	3	3
116	RIZKY	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	3	3	3	3	3
117	ALAYNA MAWADDAH	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	3	3	3	3	3
118	SETIYO AGUS H	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	3	3	3	3	3
119	ARIZKA NOVI CLAUDIA	Layanan Hukum / Informasi	4	3	2	3	3	3	3	3



## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI DEMAK

NILAI INDEKS

**3,73 / 93,15 %**

Periode 1 Oktober 2025 sampai 31 Desember 2025

JUMLAH	137 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 94 ORANG	
PEREMPUAN : 43 ORANG		
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 3 ORG	Diploma 3 : 5 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 67 ORG
	SMU : 53 ORG	S2 : 8 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 1 ORG
PEKERJAAN	PNS : 9 ORG	SWASTA : 79 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRASAHA : 3 ORG
	POLRI : 4 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
LAINNYA : 42 ORG		