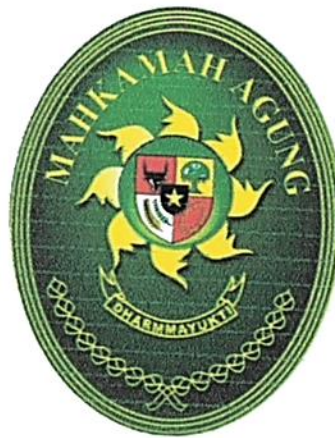


**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**  
**DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA**

(Triwulan IV Tahun 2022)

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017



**PENGADILAN NEGERI SANGATTA**  
**KABUPATEN KUTAI TIMUR**  
**DESEMBER 2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

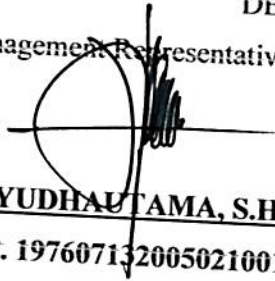
**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Sangatta

DESEMBER 2022

Management Representative,



**HENDRA YUDHANTAMA, S.H.,M.H**

NIP. 197607132005021001

Ketua Tim Survei,



**BUDIYANTO WISNU W., S.E.,S.H.**

NIP. 198708252011011007

KETUA PENGADILAN NEGERI SANGATTA



**ABRAHAM VAN VOLLEN HOVEN GINTING, S.H.,M.H**

NIP. 197911192002121002

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Dalam rangka Akreditasi dan Reformasi Birokrasi, pelayanan instansi/lembaga merupakan salah satu area yang dinilai. Untuk itu, Pengadilan Negeri Sangatta mengadakan survei kualitas pelayanan terhadap pengguna layanan Pengadilan Negeri Sangatta berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Untuk mendapatkan data yang benar, metodologi ini menggunakan methodology penelitian dengan kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat, diskusi kelompok terfokus, wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan, untuk pertimbangan kepentingan penetapan kebijakan, melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Sangatta dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sangatta.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sangatta, Desember 2022

Tim Survey

---

*SKM Pengguna Layanan Pengadilan*

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
Latar Belakang.....	2
Tujuan dan Sasaran.....	3
Rencana Kerja Pelaksanaan .....	3
Tahapan Pelaksanaan .....	3
BAB II METODE SURVEY.....	5
A. Jenis Data.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	5
C. Variabel Pengukuran IKM .....	5
D. Teknik Analisa Data.....	7
BAB III. PROFIL RESPONDEN .....	8
A. Jenis Kelamin.....	8
B. Pendidikan Terakhir Responden.....	9
C. Pekerjaan Responden .....	9
BAB IV HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA.....	10
A. Persyaratan .....	10
B. Prosedur.....	11
C. Waktu pelayanan .....	12
D. Blaya Pelayanan .....	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	13
F. Kompetensi Petugas .....	14
G. Perilaku Petugas.....	15
H. Kualitas Sarana Prasarana.....	15

I. Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan .....	16
BAB V ANALISIS.....	18
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	21

**DAFTAR TABEL**

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	7
2.	Responden menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	8
3.	Responden menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	8
4.	Responden menurut Karakteristik Pekerjaan Utama .....	9
5.	Rata-rata skor dan Peringkat setiap Ruang Lingkup.....	10
6.	Hasil Survey Ruang Lingkup Persyaratan .....	11
7.	Hasil Survey Ruang Lingkup Prosedur.....	12
8.	Hasil Survey Ruang Lingkup Waktu Pelayanan .....	12
9.	Hasil Survey Ruang Lingkup Biaya Pelayanan .....	13
10.	Hasil Survey Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan..	14
11.	Hasil Survey Ruang Lingkup Kompetensi Petugas .....	14
12.	Hasil Survey Perilaku Petugas .....	15
13.	Hasil Survey Kualitas sarana prasarana .....	16
14.	Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	17

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Pengadilan Negeri Sangatta merupakan lembaga peradilan dibawah Mahkamah Agung yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan kepastian hukum.

Berdirinya Pengadilan Negeri Sangatta ini dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat pencari keadilan akan kepastian hukum yang merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan peradilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh Pengadilan Negeri Sangatta yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pengadilan memberikan pelayanan publik namun dewasa ini 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. 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 pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan. Untuk alasan tersebut maka dilaksanakannya survey kepuasan masyarakat pengguna pengadilan yang tujuan dan manfaatnya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sangatta.

Berangkat dari pencapaian Akreditasi Penjaminan Mutu, Pengadilan Negeri Sangatta terus memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas yang sudah ada. Hal ini bertujuan untuk menjaga kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Sangatta. Salah satu upaya yang dilakukan dalam

peningkatan dan perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Ini merupakan survey pertama yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Sangatta setelah penerimaan Sertifikat Akreditasi Penjaminan Mutu yang mana hasil yang diharapkan tentunya menggambarkan citra Pengadilan Negeri Tingkat Pertama Penerima Sertifikat Akreditasi. Mengingat Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bagian dari Program Reformasi Birokrasi yaitu area Manajemen Pelayanan Publik dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang bersih dari KKN, Akuntabel dan berkinerja serta Pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu juga untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, kinerja, sarana prasarana dan sebagainya, sehingga dari sana diharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun agar kedepannya pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta dapat lebih ditingkatkan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sangatta melaksanakan survey kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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



### Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sangatta ini dilaksanakan pada setiap Triwulan dalam setahun.

### Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sangatta, 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 oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim Survei melakukan wawancara langsung dengan responden.
7. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
8. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan pilihan "Tidak tahu" dalam jawaban kuesioner maka orang yang bersangkutan tidak mengetahui atau memahami pertanyaan dimaksud sehingga menjadi pertimbangan dari analisis.
9. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
10. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

11. Tim survei menyajikan hasil analisa diskusi kelompok;
12. Tim survei menyajikan pendapat-pendapat;
13. Tim survey melakukan cross check analisis statistik deskriptif dengan analisa diskusi kelompok dan pendapat-pendapat;

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sangatta, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, LSM, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

#### B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan cara kuesioner diisi sendiri oleh responden melalui aplikasi si super..

#### C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

##### i. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

## 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberian penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

## 3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

## 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan 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 pengaduan.

### 9. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sangatta ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan lima *option* jawaban, namun hanya empat opsi bernilai bobot. Adapun penyekorannya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

## BAB III

## PROFIL RESPONDEN

## A. Jenis Kelamin

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	27	57,45
2	Perempuan	20	42,55
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		47	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (84.02%).

## B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0,00
2	SMP	0	0,00
3	SMA	20	42,55
4	DIPLOMA	0	0,00
5	S1	23	48,94
6	S2	4	8,51
Jumlah		47	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir dan SI sebanyak 23 orang (48.94%).

### C. Pekerjaan Utama

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	1	2,13
2	TNI/POLRI	0	0,00
3	Petani/Nelayan	0	0,00
4	Swasta	2	4,26
5	Wirausaha	0	0
6	Lainnya	44	93,61
Jumlah		47	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama di lainnya yaitu sebanyak 44 orang (93.61%).

## BAB IV

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNALAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 85 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sangatta, hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Sangatta 97.16% berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 88.31 s/d 100.00).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6  
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
Di Pengadilan Negeri Sangatta

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.894	Sangat Baik	6
2	Prosedur	3.979	Sangat Baik	3
3	Waktu Pelayanan	3.936	Sangat Baik	5
4	Biaya Pelayanan	4.000	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.979	Sangat Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3.766	Sangat Baik	8
7	Perilaku Pelaksana	3.894	Sangat Baik	7
8	Penanganan Pengaduan	3.532	Sangat Baik	9
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	4.000	Sangat Baik	1

### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.894 berada pada interval skor 3.5324



– 4.00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sangatta  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	42	89.36
2.	Sesuai	3	5	10.64
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			47	100

#### B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.979 berada pada interval skor 3.5324 – 4.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori “sangat baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sangatta Kelas II  
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	46	97.87
2.	Mudah	3	1	2.13
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			47	100

### C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.936 berada pada interval skor 3.5324– 4.00 kategori “ Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Sangatta  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	44	93.62
2.	Cepat	3	3	6.18
3.	Kurang Cepat	2	0	0
4.	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			47	100

### D. Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan adalah Biaya yang dipungut dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna Layanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3.5324 – 4.00 kategori “Sangat Baik””. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya Pelayanan berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Biaya Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Gratis	4	47	100
2.	Murah	3	0	0
3.	Cukup Mahal	2	0	0
4.	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			47	100

#### E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.979 berada pada interval skor skor 3.5324 – 4.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	46	97,87
2.	Sesuai	3	1	2.13
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			47	100

### F. Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.766 berada pada interval skor 3,5324 – 4.00 kategori “sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Kompeten	4	36	76.60
2.	Kompeten	3	11	23.40
3.	Kurang Kompeten	2	0	0
4.	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			47	100

### G. Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi kesopanan dan keramahan yang dilakukan oleh Petugas Pelayanan selama melayani penggunaan pelayanan di Pengadilan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.894 berada pada interval 3.5324-4.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Petugas Pelayanan berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Petugas Pelayanan

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Perilaku Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sopan dan Ramah	4	42	89.36
2.	Sopan dan Ramah	3	5	10.64
3.	Kurang sopan dan Ramah	2	0	0
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah			47	100

#### H. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas dan Prasarana adalah Fasilitas yang disediakan Pengadilan sesuai prosedur yang digunakan untuk menunjang jalannya pelayanan di Pengadilan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,532.berada pada interval skor 3,5324 – 4.00 kategori “ Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas sarana dan prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Pelaku Petugas Pelayanan

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat baik	4	25	53.19
2.	Baik	3	22	46.81
3.	Cukup	2	0	0
4.	Buruk	1	0	0
Jumlah			47	100

### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan terhadap pengaduan dan tindak lanjut dari pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4.000 berada pada interval skor 3.5324 - 4.00 kategori “ Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan,

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Dikelola dengan baik	4	47	100
2.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	0	0
3.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
4.	Tidak ada	1	0	0
Jumlah			47	100

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil kesan dan pesan responden yang ditulis di dalam angket sisuper. Kesan dan pesan tersebut, antara lain : untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan kesan pelayanan sangat ramah dan cepat

## BAB V

### ANALISIS

Bagian analisis ini adalah hasil korespondensi ke 9 point penilaian di *crosscheck* dengan hasil saran-saran dan kelompok diskusi beserta pendapat-pendapat yang diperoleh sehingga tercipta pengujian satu sama lain untuk mendapatkan kebenaran yang lebih hakiki. Saran-saran, hasil kelompok diskusi dan pendapat-pendapat yang relevant dikelompokkan ke penilaian point 1 sampai dengan 9 yang telah dikelompokkan lebih besar menjadi 3 (tiga) nilai tertinggi yaitu pengaduan, biaya pelayanan dengan nilai 4.000 dan prosedur dengan nilai 3.979.

Kemudian dari hasil penilaian tersebut terdapat 3 (tiga) kategori dengan nilai terendah yaitu :

- **Sarana Prasarana**, dengan indeks capaian sebesar 3.532
- **Kompetensi pelaksana**, dengan indeks capaian sebesar 3.766
- **Perilaku Petugas pelayanan**, dengan indeks capaian sebesar 3,894

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sangatta sebesar 97.16 % dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **SANGAT BAIK**
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **SANGAT BAIK**
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **SANGAT BAIK**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **SANGAT BAIK**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **SANGAT BAIK**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **SANGAT BAIK**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **SANGAT BAIK**
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **SANGAT BAIK**
- 9.. Kualitas Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **SANGAT BAIK**



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sangatta berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Kualitas Sarana Prasarana, Produk spesifikasi jenis pelayanan nilai dan Persyaratan”.

#### **B. Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sangatta, hendaknya meningkatkan pelayanan dan mendukung program pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas 3 nilai indikator terendah, sebagai berikut:

- Adanya briefing secara rutin kepada petugas PTSP untuk meningkatkan kompetensi penyampaian informasi kepada pencari pelayanan.
- Di sediakannya brosur brosur persyaratan baik secara manual atau online;
- Pelayanan kepada Pengguna harus memperhatikan SOP PTSP yang sudah berlaku.
- Para Petugas PTSP leih dimaksimalkan lagi untuk pelaksanaan 3 S.

**RUJUKAN:**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
- Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.
- Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



[Indeks Total](#)    [Data Umum Responden](#)    [Data Domisili Responden](#)    [Data Umur Responden](#)  
[Data Layanan](#)    [Nilai Per Unsur](#)

<p><b>SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT</b></p> <p><b>PENGADILAN NEGERI SANGATTA</b></p> <p><b>NILAI INDEKS</b></p> <p style="font-size: 2em;"><b>3,89 /</b></p> <p style="font-size: 3em;"><b>97,16 %</b></p> <p>Periode 1 Oktober 2022 sampai 31 Desember 2022</p>	<p><b>JUMLAH</b>    47 RESPONDEN</p> <p><b>JENIS KELAMIN</b></p> <p>LAKI-LAKI : 27 ORANG</p> <p>PEREMPUAN : 20 ORANG</p> <p><b>PENDIDIKAN</b></p> <p>Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG</p> <p>SD : 0 ORG    Diploma 2 : 0 ORG</p> <p>SMP : 0 ORG    Diploma 3 : 0 ORG</p> <p>SMU : 20 ORG    S1 : 23 ORG</p> <p>Diploma 1 : 0 ORG    S2 : 4 ORG</p> <p>S3 : 0 ORG</p> <p><b>PEKERJAAN</b></p> <p>PNS : 1 ORG    SWASTA : 2 ORG</p> <p>TNI : 0 ORG    WIRUSAHA : 0 ORG</p> <p>POLRI : 0 ORG    TENAGA KONTRAK : 0 ORG</p> <p>LAINNYA : 44 ORG</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

# APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

## DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



Pengadilan Negeri Sangatta  
12345678901234567890

### Navigasi

- Beranda
- Statistik
- Formula Krejcie Morgan
- SPAK >
- SKM >>
  - o Register Responden
  - o Kesan & Pesan Responden
  - o Perhitungan Indeks
  - o Register Tindak Lanjut
- Survey Harian >

### Perhitungan



Welcome back, Admin!  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur  
adipiscing elit. Sed tempus lacus ut lectus  
rutrum placerat.

Close

# siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Lukas Himuq R-662986-IKM-CFC617114F	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	3	4	21 Desember 2022
2	Sunarty R-662986-IKM-77F2909226	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Perempuan	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	19 Desember 2022
3	Abdul Hakim R-662986-IKM-C3A89F21EB	KALIMANTAN TIMUR	57 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	19 Desember 2022
4	Lesy Pidun R-662986-IKM-B68F7B5B71	KALIMANTAN TIMUR	46 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	19 Desember 2022
5	Lukas Himuq R-662986-IKM-2E56F34138	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	3	4	15 Desember 2022
6	Yodiana Luhut R-662986-IKM-346D1C2144	KALIMANTAN TIMUR	53 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	3	3	4	4	4	13 Desember 2022
7	Achmad Khaidir R-662986-IKM-6348A51A16	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	3	4	13 Desember 2022
8	Syusye Polii R-662986-IKM-529FC1AB17	KALIMANTAN TIMUR	40 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	12 Desember 2022
9	Prihatin R-662986-IKM-28227A2C54	KALIMANTAN TIMUR	48 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	12 Desember 2022
10	Vetherson Sagala R-662986-IKM-C19D78CBD5	KALIMANTAN UTARA	41 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	12 Desember 2022
11	Binti Nur Astarina R-662986-IKM-EC4FD0F9D1	KALIMANTAN TIMUR	26 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	12 Desember 2022
12	Hamonangan Saragih R-662986-IKM-DD387519F4	DKI JAKARTA	54 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	9 Desember 2022
13	Sumiati R-662986-IKM-248198819F	KALIMANTAN TIMUR	58 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	8 Desember 2022
14	Sulis R-662986-IKM-565F527131	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	3	4	4	4	7 Desember 2022
15	Risma R-662986-IKM-2D642256F5	KALIMANTAN TIMUR	28 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	3	4	4	4	7 Desember 2022
16	Gozali R-662986-IKM-57DFA27E0D	KALIMANTAN TIMUR	54 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	6 Desember 2022
17	Achmad Khaidir R-662986-IKM-04685963E9	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5 Desember 2022
18	Ida Supatma Wati R-662986-IKM-86E699A139	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5 Desember 2022











	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
19	Abdul Karim R-662986-IKM-E5E62E6FDB	KALIMANTAN TIMUR	43 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5 Desember 2022
20	Tuti Mawarti R-662986-IKM-D6228E2F36	KALIMANTAN TIMUR	33 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1 Desember 2022
21	Nas R-662986-IKM-19781996DB	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	30 November 2022
22	Rismawati R-662986-IKM-D71BCB7DB5	KALIMANTAN TIMUR	28 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	3	4	30 November 2022
23	Abandi W R-662986-IKM-7968EEC786	KALIMANTAN TIMUR	42 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	30 November 2022
24	Doan R-662986-IKM-2D16A285BC	KALIMANTAN TIMUR	42 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	29 November 2022
25	Mirza R-662986-IKM-559CBE70D8	KALIMANTAN TIMUR	47 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	29 November 2022
26	Edy Situmorang R-662986-IKM-D77D07451E	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	29 November 2022
27	Ayu Indrawati Subandi R-662986-IKM-B98C090E26	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	3	4	29 November 2022
28	Lest Pidun R-662986-IKM-0C8A598B7F	KALIMANTAN TIMUR	46 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	7 November 2022
29	Satria Rusmadi R-662986-IKM-BBA3234B04	KALIMANTAN TIMUR	44 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	7 November 2022
30	Rani R-662986-IKM-DDBC3109CA	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	7 November 2022
31	Lukas Himuq R-662986-IKM-728BA9D4FF	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 November 2022
32	Abdul Karim R-662986-IKM-1F08A14215	KALIMANTAN TIMUR	43 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 November 2022
33	Makmur R-662986-IKM-4F3CB95ACD	KALIMANTAN TIMUR	49 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2 November 2022
34	Yayes R-662986-IKM-50860147EB	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2 November 2022
35	Abdul Karim R-662986-IKM-B295DD271D	KALIMANTAN TIMUR	43 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 November 2022
36	Albert R-662986-IKM-F2BD0DE36C	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 November 2022
37	Ayndris P Sakudu R-662986-IKM-202480E63F	KALIMANTAN TIMUR	58 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Oktober 2022

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
38	Lukas Himuq R-662986-IKM-2C1814E7F5	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Oktober 2022
39	Firmadani R-662986-IKM-0FE2F847C5	KALIMANTAN TIMUR	27 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Oktober 2022
40	Arsanty R-662986-IKM-CF032BC1DB	KALIMANTAN TIMUR	47 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Oktober 2022
41	Stefano Long R-662986-IKM-7DCE3D6E2C	KALIMANTAN TIMUR	41 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	6 Oktober 2022
42	Abdul Hakim R-662986-IKM-5AEC47CBE7	KALIMANTAN TIMUR	57 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	6 Oktober 2022
43	Albert R-662986-IKM-6B9AE30D27	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Oktober 2022
44	Novo Anggraini Demas R-662986-IKM-0E522FA9A7	KALIMANTAN TIMUR	33 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Oktober 2022
45	Makrufil Kurhi R-662986-IKM-2A81FABD6D	KALIMANTAN TIMUR	19 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Oktober 2022
46	Paddy Bin Amir R-662986-IKM-C75736936F	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5 Oktober 2022
47	Junianty R-662986-IKM-738C2EDC34	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Oktober 2022

# APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

 Pengadilan Negeri Sangatta

**Navigasi**

-  Beranda
-  Statistik
-  Formula Krejcie Morgan
-  SPAK
-  SKM
  -  Register Responden
  -  Kesan & Pesan Responden
  -  Perhitungan Indeks
  -  Register Tindak Lanjut
-  Survey Harian

Welcome back, Admin!  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur  
adipiscing elit. Sed tempus lacus ut lectus  
rutrum placerat.

Close

## Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja

Periode  
Triwulan \*

Pilih Periode

2023

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

	Daerah Domisili	Jumlah ( Orang )
1	DKI JAKARTA	1
2	KALIMANTAN TIMUR	45
3	KALIMANTAN UTARA	1



# APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pengadilan Negeri Sangatta

021-7777777

**Navigasi**

- Beranda
- Statistik
- Formula Krejcie Morgan
- SPAK
- SKM
  - Register Responden
  - Kesan & Pesan Responden
  - Perhitungan Indeks
  - Register Tindak Lanjut
- Survey Harian

Welcome back, Admin!  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed tempus lacus ut lectus rutrum placerat.

Close

## Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja **Periode Triwulan \*** Pilih Periode 2023 Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

 Preview Publikasi

[Indeks Total](#)  
 [Data Umum Responden](#)  
 [Data Domisili Responden](#)  
 [Data Umur Responden](#)

[Data Layanan](#)  
 [Nilai Per Unsur](#)

Deskripsi	Jumlah ( Orang )	% ( Persen )
18 - 28 Th	5	10,64
29 - 39 Th	17	36,17
40 - 49 Th	15	31,91
50 - 59 Th	10	21,28
60 - 69 Th	0	0,00
Total	47	

# APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



Pengadilan Negeri Sangatta  
2023-01-01

## Navigasi

- [Beranda](#)
- [Statistik](#)
- [Formula Krejcie Morgan](#)
- [SPAK](#)
- [SKM](#)
  - o Register Responden
  - o Kesan & Pesan Responden
  - o Pemantauan Indeks
  - o Register Tindak Lanjut
- [Survey Harian](#)

## Perhitungan

### Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja

Periode  
Triwulan \*

Pilih Periode

2023

Tampilkan Data

### NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

Layanan	Jumlah ( Orang )
1 Layanan Pidana	7
2 Layanan Perdata	29
3 Layanan Hukum / Informasi	11

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

- Peradilan Negeri Sengaja**
- Navigasi**
- Beranda
  - Statistik
  - Formula Krejcie Morgan
  - SPAK
  - SKM
  - Register Responden
  - Kesan & Pesan Responden
  - Pembinaan Indika
  - Register Tindak Lanjut
  - Survey Harian

**Perhitungan**

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

Keterangan :

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per RL = Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/3)

Nilai Pelayanan :

A	Sangat Baik	88.31 - 100.00	3.5324 - 4.00
B	Baik	76.61 - 88.30	3.0644 - 3.532
C	Kurang Baik	65.00 - 76.60	2.60 - 3.064
D	Tidak Baik	25.00 - 64.99	1.00 - 2.5996

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



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	183	187	185	188	187	177	183	166	188	
NRR Per RL	3.894	3.979	3.936	4.000	3.979	3.766	3.894	3.532	4.000	34.979
NRR Tertimbang	0.433	0.442	0.437	0.444	0.442	0.418	0.433	0.392	0.444	3.887
IKM Unit Pelayanan										97.16

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah      3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	166
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	177
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	183

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

- Profil Pengguna**
- Pengadilan Negeri Semarang  
Pengadilan Negeri
- Navigasi**
- Beranda
  - Statistik
  - Formula Krejcie Morgan
  - SPAK
  - SKM
    - Register Responden
    - Kesan & Pesan Responden
    - Perhitungan Indeks
    - Register Tindak Lanjut
  - Survey Harian

Perhitungan

Close

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencari keadilan / informasi terhadap beberapa point titik ukur pelayanan pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.

**Keterangan :**

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

**Mutu Pelayanan :**

A	Sangat Baik	88.31 - 100,00	3.5324 - 4,00
B	Baik	76.61 - 88.30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja

**Periode**

**Triwulan**

Pilih Periode

2023

Tampilkan Data

**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	183	187	185	188	187	177	183	166	188	
NRR Per RL	3.894	3.979	3.936	4.000	3.979	3.766	3.894	3.532	4.000	34.979
NRR Tertimbang	0.433	0.442	0.437	0.444	0.442	0.418	0.433	0.392	0.444	3.887
IKM Unit Pelayanan										97,16

**EVALUASI NILAI UNSUR**

3 Unsur Terendah
3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	188
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	188
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	187