

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA

(Triwulan II Tahun 2023)

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



PENGADILAN NEGERI SANGATTA
KABUPATEN KUTAI TIMUR
JUNI 2023

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

JULI 2023

Management Representative,

Ketua Tim Survei,


HENDRA YUDHAUTAMA, S.H.M.H

NIP. 197607132005021001


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, Juni 2023

Tim Survey

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.....	1
Tujuan dan Sasaran	2
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	8
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	12
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
F. Kompetensi Petugas.....	14
G. Perilaku Petugas.....	14
H. Kualitas Sarana Prasarana	15

I. Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan.....	16
BAB V ANALISIS	17
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	18

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	11
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.	13
11.	Hasil Survey Ruang Lingkup Kompetensi Petugas.....	14
12.	Hasil Survey Perilaku Petugas	15
13.	Hasil Survey Kualitas sarana prasarana.....	15
14.	Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16

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 Birkorasi 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 di tingkatkan. 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 diikuti 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:

1. 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 pemberidan 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	71	58,68
2	Perempuan	50	41.32
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		121	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (58.68%).

B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0
2	SMP	1	0,83
3	SMU	48	36.67
4	DIPLOMA	1	0.83
5	S1	65	53.72
6	S2	5	4.13
Jumlah		121	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir dan S1 sebanyak 76 orang (53.72%).

C. Pekerjaan Utama

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	7	5.79
2	TNI/POLRI	1	0.83
3	Petani/Nelayan	0	0.00
4	Swasta	11	9.09
5	Wirausaha	0	0.83
6	Lainnya	101	83.47
Jumlah		121	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama di lainnya yaitu sebanyak 101 orang (83.47%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNALAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 121 (seratus dua puluh satu). 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 96.92% 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	3.909	Sangat Baik	5
2	Prosedur	3.785	Sangat baik	7
3	Waktu Pelayanan	3.727	Sangat baik	9
4	Biaya Pelayanan	3.926	Sangat baik	4
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.926	Sangat baik	3
6	Kompetensi pelaksana	3.909	Sangat baik	6
7	Perilaku petugas	3.967	Sangat Baik	2
8	Kualitas Sarana Prasarana	3.744	Sangat Baik	8
9	Penanganan Pengaduan	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 33.909 berada pada interval skor 3.5324 – 4.00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat

pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **Sangat 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	110	90.91
2	Sesuai	3	11	9.09
3	Kurang Sesuai	2	0	0.00
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00
Jumlah			121	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 3.785 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	95	78.51
2	Mudah	3	26	21.49
3	Kurang Mudah	2	0	0.00
4	Tidak Mudah	1	0	0.00
Jumlah			121	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 3.727 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 “**Sangat 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	88	72.73
2	Cepat	3	33	27.27
3	Kurang Cepat	2	0	0.00
4	Tidak Cepat	1	0	0.00
Jumlah			121	100

D. Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan adalah Biaya yang dipungut dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna Layanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3.926 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 “**Sangat 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	112	92.56
2	Murah	3	9	7.44
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			121	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 3.926 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 “**Sangat 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	112	92.56
2	Sesuai	3	9	7.44
3	Kurang Sesuai	2	0	0.00
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00
Jumlah			121	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 3.909 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 “**Sangat 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	110	90.91
2	Kompeten	3	11	9.09
3	Kurang Kompeten	2	0	0.00
4	Tidak Kompeten	1	0	0.00
Jumlah			111	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 3.967 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 “**Sangat 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	117	96.69
2	Sopan dan Ramah	3	4	3.31
3	Kurang sopan dan Ramah	2	0	0.00
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0.00
Jumlah			121	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 3.744 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “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	90	74.38
2	Baik	3	31	25.62
3	Cukup	2	0	0.00
4	Buruk	1	0	0.00
Jumlah			121	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, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Dikelola dengan baik	4	121	100
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	0	0
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
4	Tidak ada	1	0	0
Jumlah			121	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 demham indek nilai 4.000, Perilaku Petugas nilai 3.967 dan biaya pelayanan , produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai 3.926.

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

- **Waktu Pelayanan**, dengan indeks capaian sebesar 3.727
- **Kualitas Sarana dan Prasarana**, dengan indeks capaian sebesar 3.744
- **Prosedur**, dengan indeks capaian sebesar 3.785

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 96.92 % 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. Kualitas Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 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 Penanganan Pengaduan, Biaya Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

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 lebih dimaksimalkan lagi untuk pelaksanaan 3 S.
- Pelayanan harus menjunjung intrgritas. Dan biaya layanan dikenakan sesuai PNBP yang berlaku.

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.

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

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

Close



Pengadilan Negeri Sangatta
0203120000000

Navigasi

- 🏠 Beranda
- 📊 Statistik
- 📄 Formula Krejcie Morgan
- 📄 SPAK >
- 📄 SKM >
 - Register Responden
 - Kesan & Pesan Responden
 - Perhitungan Indeks
 - Register Tindak Lanjut
- 📄 Survey Harian >
- 📄 Survey Zona Integritas >

⚙️ 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



- Indeks Total**
- Data Umum Responden
- Data Domisili Responden
- Data Umur Responden
- Data Layanan

Nilai Per Unsur

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI SANGATTA

NILAI INDEKS

3,88 / 96,92

%

Periode 1 April 2023 sampai 30 Juni 2023

JUMLAH	121 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 71 ORANG	PEREMPUAN : 50 ORANG
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 2 ORG
	SMP : 1 ORG	S1 : 65 ORG
	SMU : 48 ORG	S2 : 5 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 7 ORG	SWASTA : 11 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 1 ORG
	POLRI : 1 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 101 ORG	

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



Pengadilan Negeri Sangatta
Sanggau, Kalimantan Tengah

Navigasi

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

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 :

Kategori	Skor	Nilai
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

Periode Triwulan *

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



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

Nilai Per Unsur

Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1 KALIMANTAN TIMUR	121

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



Pengadilan Negeri Sangatta
siSUPER

Navigasi

- [Beranda](#)
- [Statistik](#)
- [Formulasi Krejcie Morgan](#)
- [SPAK](#)
- [SKM](#)
 - [Register Responden](#)
 - [Kesan & Pesan Responden](#)
 - [Perhitungan Indeks](#)
 - [Register Tindak Lanjut](#)
- [Survey Harian](#)
- [Survey Zona Integritas](#)

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 :

Mutu	Kategori	Skor	Bobot
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

**Periode
Triwulan ***

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



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

Nilai Per Unsur

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	9	7,44
29 - 39 Th	47	38,84
40 - 49 Th	34	28,10
50 - 59 Th	27	22,31
60 - 69 Th	4	3,31
Total	121	

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



Pengadilan Negeri Sangatta
Sanggau Kalimantan Tengah

Navigasi

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

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

**Periode
Triwulan ***

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



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

Nilai Per Unsur

Layanan	Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana	8
2 Layanan Perdata	82
3 Layanan Hukum / Informasi	31

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



Pengadilan Negeri Sangatta
Sanggau, Kalimantan Tengah

Navigasi

- 🏠 Beranda
- 📊 Statistik
- 📄 Formula Krejcie Morgan
- 📁 SPAK
- 📁 SKM
 - Register Responden
 - Kesan & Pesan Responden
 - Perhitungan Indeks
 - Register Tindak Lanjut
- 📅 Survey Harian
- 📍 Survey Zona Integritas

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	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	473	458	451	475	475	473	480	453	484	
NRR Per RL	3,909	3,785	3,727	3,926	3,926	3,909	3,967	3,744	4,000	34,893
NRR Tertimbang	0,434	0,421	0,414	0,436	0,436	0,434	0,441	0,416	0,444	3,877
IKM Unit Pelayanan										96,92

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	484
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	480
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	475

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

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

Close



Pengadilan Negeri Sanggatta
Pusat Data

Navigasi

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

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	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	473	458	451	475	475	473	480	453	484	
NRR Per RL	3.909	3.785	3.727	3.926	3.926	3.909	3.967	3.744	4.000	34.893
NRR Tertimbang	0,434	0,421	0,414	0,436	0,436	0,434	0,441	0,416	0,444	3,877
IKM Unit Pelayanan										96,92

EVALUASI NILAI UNSUR

[3 Unsur Terendah](#)
[3 Unsur Tertinggi](#)

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	451
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	453
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	458

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	Indah R-662986-IKM-8F7FB35184 No. HP : 82239477391	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Perempuan	S1PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27 Juni 2023
2	Ilham R-662986-IKM-71ABBE15C No. HP : 85363437686	KALIMANTAN TIMUR	29 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	27 Juni 2023
3	Mita R-662986-IKM-DB580312B3 No. HP : 8115428668	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Perempuan	S1PNS	4	3	3	3	3	3	4	3	4	27 Juni 2023
4	Arsanty R-662986-IKM-EFC90CABFA No. HP : 8115428668	KALIMANTAN TIMUR	48 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	3	3	4	4	3	4	3	4	27 Juni 2023
5	Achmad Khaidir R-662986-IKM-2C734D947F No. HP : 81342148837	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	3	3	4	3	4	3	4	27 Juni 2023
6	Fadliansyah R-662986-IKM-A63FCBFEDF No. HP : 81254790800	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	3	4	26 Juni 2023
7	Imanuel Weldy Sufian Sagay R-662986-IKM-93A95FF893 No. HP : 85332665000	KALIMANTAN TIMUR	28 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	26 Juni 2023
8	Agus Mulyadi R-662986-IKM-6C85A34E91 No. HP : 81251011223	KALIMANTAN TIMUR	49 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	26 Juni 2023
9	Wewei Sintami R-662986-IKM-22B31FC6FC No. HP : 81258714040	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	3	4	26 Juni 2023
10	Sri Rahmawati R-662986-IKM-AA2ADDA2D8 No. HP : 81350535555	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	3	4	26 Juni 2023
11	Semuel Sagai R-662986-IKM-9F707C7961 No. HP : 81350535555	KALIMANTAN TIMUR	58 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	26 Juni 2023

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
27	Anwar R-662986-IKM-4A62C08FB7 No. HP : 81226255410	KALIMANTAN TIMUR	64 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2023
28	Jumiati Jiu R-662986-IKM-2CB7E07C60 No. HP : 81933830682	KALIMANTAN TIMUR	24 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2023
29	Nuri Sampelayuk R-662986-IKM-1F59133990 No. HP : 82352677004	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	3	3	4	4	3	4	4	4	19 Juni 2023
30	Eka Ayu Rachmawati R-662986-IKM-F5BABEF0B2 No. HP : 81256395953	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	19 Juni 2023
31	I Gusti Bagus Oka Mahendra R-662986-IKM-A3C1A30825 No. HP : 81347306461	KALIMANTAN TIMUR	40 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	19 Juni 2023
32	M. Waryana Suhendi, SH. R-662986-IKM-B30E800BFC No. HP : 82322952229	KALIMANTAN TIMUR	49 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	3	4	19 Juni 2023
33	Antonia Arpes R-662986-IKM-4C2C7ABD3F No. HP : 81347445924	KALIMANTAN TIMUR	27 Tahun Perempuan	SMUWIRUSAHA	4	4	3	4	4	4	3	4	4	16 Juni 2023
34	Eddy Kamil R-662986-IKM-CABDCC66C8 No. HP : 81235998996	KALIMANTAN TIMUR	65 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	16 Juni 2023
35	Fitria R-662986-IKM-5CD9A4BF69 No. HP : 82352680712	KALIMANTAN TIMUR	40 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Juni 2023
36	Dadang Cahyana R-662986-IKM-8807956F94 No. HP : 81347020693	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	3	4	4	3	4	3	4	16 Juni 2023
37	Petrus Sirmani R-662986-IKM-B5EB5BD2D2 No. HP : 82149589040	KALIMANTAN TIMUR	55 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Juni 2023
38	Eky R-662986-IKM-	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	3	4	15 Juni 2023

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
91	Edyson R-662986-IKM-9DD01D39A4 No. HP : 81254148524	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 April 2023
92	Julfansyah R-662986-IKM-71A38BF521 No. HP : 82149094537	KALIMANTAN TIMUR	55 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 April 2023
93	Supiansyah R-662986-IKM-F6E61257AD No. HP : 81348272280	KALIMANTAN TIMUR	41 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 April 2023
94	Mariani R-662986-IKM-7C313FB111 No. HP : 85250693159	KALIMANTAN TIMUR	31 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	27 April 2023
95	Ubaldu Badu R-662986-IKM-533834F3CF No. HP : 81212328330	KALIMANTAN TIMUR	53 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 April 2023
96	Syhahrir R-662986-IKM-B1A4104A1A No. HP : 822554555630	KALIMANTAN TIMUR	59 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 April 2023
97	Ray Maulvy Gumilang R-662986-IKM-60CA451567 No. HP : 81220807410	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2023
98	Julfansyah R-662986-IKM-3C8BB95828 No. HP : 81253338238	KALIMANTAN TIMUR	55 Tahun Laki-laki	SMPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2023
99	Sarif R-662986-IKM-113943D56C No. HP : 85753466661	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	17 April 2023
100	Pipit Priyanti R-662986-IKM-CEF09DD1EB No. HP : 82122526203	KALIMANTAN TIMUR	46 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	13 April 2023
101	Arianto R-662986-IKM-00F493B5B8 No. HP : 811559453	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2023
102	Bambang Hs R-662986-IKM-B299652C89 No. HP : 85393960387	KALIMANTAN TIMUR	53 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2023
103	Yayes Arianto R-662986-IKM- No. HP :	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	12 April 2023

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
104	Ida Supatma Wati R-662986-IKM-BDF9008965 No. HP : 82350792348	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	12 April 2023
105	Albert R-662986-IKM-F0D5934E8A No. HP : 82154221767	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	12 April 2023
106	Arianto R-662986-IKM-F898B34676 No. HP : 811559453	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	10 April 2023
107	Sariyanti R-662986-IKM-6CA23B5232 No. HP : 81254651852	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	10 April 2023
108	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-2E0ABBF384 No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	6 April 2023
109	Abadi Saragih R-662986-IKM-172FBEEC48 No. HP : 8125481184	KALIMANTAN TIMUR	47 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	6 April 2023
110	Sariyanti R-662986-IKM-7D6AB09CFF No. HP : 81254651852	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	6 April 2023
111	Arsanty R-662986-IKM-DCDB48DA26 No. HP : 8115428668	KALIMANTAN TIMUR	47 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	6 April 2023
112	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-D770FBBDA0 No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5 April 2023
113	Yayes Arianto R-662986-IKM-731D9315A9 No. HP : 8125324032	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5 April 2023
114	Tika Arista Roselyna R-662986-IKM-A570DF656F No. HP : 8115922626	KALIMANTAN TIMUR	26 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5 April 2023
115	Purwanto R-662986-IKM-514FAB7B2B No. HP : 81347291745	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5 April 2023
116	Arsanty R-	KALIMANTAN	47 Tahun	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4 April

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
117	Vita Dewi Anggraani R-662986-IKM-A33F4795A9 No. HP : 81258021008	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Perempuan	S1PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4 April 2023
118	Mulyadi R-662986-IKM-F9886DF31A No. HP : 85387399149	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 April 2023
119	Hariyanti R-662986-IKM-C97F81AF4F No. HP : 85345202314	KALIMANTAN TIMUR	40 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4 April 2023
120	Nurbaya,se R-662986-IKM-FC9817C5E0 No. HP : 81346244297	KALIMANTAN TIMUR	51 Tahun Perempuan	S1PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4 April 2023
121	Arianto R-662986-IKM-1A0AE6B565 No. HP : 811559453	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3 April 2023

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Welcome back, Admin!
Lakukan login dengan email, password, dan kode OTP yang dikirimkan ke nomor ponsel Anda.
Close

Profil Pengguna: Name: ...

- Navigasi**
- Beranda
- Statistik
- Formula Krejcie Morgan
- SPAK
- ...
- Register Responden
- Kesan & Pesan Responden
- ...
- Register Tindak Lanjut
- Survey Harian
- Survey Zona Integritas

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

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsor									Waktu Rekam
	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Indah R-662986-IKM-877FB35184 No. HP : 82239477391	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Perempuan	S1 PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27 Juni 2023
2	Ilham R-662986-IKM-71ABBE015C No. HP : 85363437686	KALIMANTAN TIMUR	29 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	27 Juni 2023
3	Mita R-662986-IKM-DB580312B3 No. HP : 8115428668	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	3	3	3	3	3	4	3	4	27 Juni 2023
4	Arsanty R-662986-IKM-EFC90CABFA No. HP : 8115428668	KALIMANTAN TIMUR	48 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	3	3	4	4	3	4	3	4	27 Juni 2023
5	Achmad Khaidir R-662986-IKM-2C734D947F No. HP : 81342148837	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	3	3	3	4	3	4	3	4	27 Juni 2023
6	Fadliansyah R-662986-IKM-A63FCBFEDF No. HP : 81254790800	KALIMANTAN TIMUR	38 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	3	4	26 Juni 2023
7	Imanuel Weldy Sufan Sagay R-662986-IKM-93A95FF893 No. HP : 85332665000	KALIMANTAN TIMUR	28 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	26 Juni 2023
8	Agus Mulyadi R-662986-IKM-6C85A34E91 No. HP : 81251011223	KALIMANTAN TIMUR	49 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	26 Juni 2023
9	Wewei Sintarni R-662986-IKM-22B31FC6FC No. HP : 81258714040	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	3	3	4	4	4	4	3	4	26 Juni 2023
10	Sn Rahmawati R-662986-IKM-AA2ADD2D8 No. HP : 81350535555	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	3	4	26 Juni 2023