LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA

(Triwulan III Tahun 2023)

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

PENGADILAN NEGERI SANGATTA

KABUPATEN KUTAI TIMUR

SEPTEMBER 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
SEPTEMBER 2023

Management Representative,	Ketua Tim Survei,
HENDRA YUDHAUTAMA, S.H.M.H	**BUDIYANTO WISNU W., S.E.,S.H.**
NIP. 197607132005021001	**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 kwalitas 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 dimaksudakan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraaan pelayanan, untuk pertimbangan kepentingan penetapan kebijakan, melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kwalitas 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, September 2023

Tim Survey

DAFTAR ISI

Halaman

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. Penangganan Pengaduan Saran Dan Masukan 16

BAB V ANALISIS 17

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 18

DAFTAR TABEL

No. Tabel		*Halaman*
1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	7
2.	Responden menurut Karateristik Jenis Kelamin	8
3.	Responden menurut Karateristik Pendidikan Terakhir.....	8
4	Responden menurut Karateristik 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 kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan 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 kepuasaan 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 maka orang yang bersangkutan tidak mengetahui atau memahami pertanyaan dimaksud sehingga menjadi pertimbangan dari analisis.
9. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawawan 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 anilisis 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	76	71.02
2	Perempuan	31	28.97
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
	Jumlah	107	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (71.02%).

B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	3	2,80
2	SMP	1	0,93
3	SMU	33	30.84
4	DIPLOMA	3	2.80
5	S1	61	57.00
6	S2	7	6.53
	Jumlah	**107**	**100**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir dan S1 sebanyak 61 orang (57.00%).

C. Pekerjaan Utama

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	13	12.15
2	TNI/POLRI	2	1.87
3	Petani/Nelayan	0	0.00
4	Swasta	15	14.02
5	Wirausaha	1	0.93
6	Lainnya	76	71.02
	Jumlah	107	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama di lainnya yaitu sebanyak 76 orang (71.02%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNALAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 107 (seratus tujuh). 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 82.09% berada pada kategori **" BAIK"** (pada interval 76.61 s/d 88.30).

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	3.187	baik	7
2	Prosedur	3.206	baik	6
3	Waktu pelayanan	3.168	baik	8
4	Biaya pelayanan	3.215	baik	3
5	Produk Spesifikasi Jenis pelayanan	3.215	baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3.206	baik	5
7	Perilaku Tugas	3.243	baik	2
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.131	baik	9
9	Penanganan Pengaduan	3.981	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 3.187 berada pada interval skor 3.0644

- 3.5322 kategori "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	87	81.31
2	Sesuai	3	20	18.69
3	Kurang Sesuai	2	0	0.00
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00
		Jumlah	107	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 3.206 berada pada interval skor 3.0644 - 3.5322 kategori "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 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	85	79.44
2	Mudah	3	22	20.56
3	Kurang Mudah	2	0	0.00
4	Tidak Mudah	1	0	0.00
		Jumlah	107	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 3.168 berada pada interval skor 3.0644 - 3.5322 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **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	89	83.18
2	Cepat	3	18	16.82
3	Kurang Cepat	2	0	0.00
4	Tidak Cepat	1	0	0.00
		Jumlah	107	100

D. Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan adalah Biaya yang dipungut dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna Layanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3.215 berada pada interval skor 3.0644 - 3.5322 kategori "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 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	84	78.50
2	Murah	3	23	21.50
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
		Jumlah	107	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 3.215 berada pada interval skor skor 3.0644 - 3.5322 kategori "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 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	84	78.50
2	Sesuai	3	23	21.50
3	Kurang Sesuai	2	0	0.00
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00
		Jumlah	107	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 3.206 berada pada interval skor 3.0644 - 3.5322 kategori "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 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	85	79.44
2	Kompeten	3	22	20.56
3	Kurang Kompeten	2	0	0.00
4	Tidak Kompeten	1	0	0.00
		Jumlah	107	100

G. Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi kesopanan dan keramahan yang dilakujkan oleh Petugas Pelayanan selama melayani penggunan pelayanan di Pengadilan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.243 berada pada interval 3.0644 - 3.5322 kategori "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 Pelaku 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	81	75.70
2	Sopan dan Ramah	3	26	24.30
3	Kurang sopan dan Ramah	2	0	0.00
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0.00
		Jumlah	107	100

H. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas dan Prasanara adalah Fasilitas yang disediakan Pengadilan sesuai prosedur yang digunakan untuk menunjang jalannya pelayanan di Pengadilan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,131berada 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 "**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	18	16.22
2	Baik	3	85	79.44
3	Cukup	2	4	3.73
4	Buruk	1	0	0.00
		Jumlah	107	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 3.981 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	105	98.13
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	2	1.87
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
4	Tidak ada	1	0	0
		Jumlah	111	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 skor 3,981, perilaku kesopanan petugas pelayanan dengan skor 3.243, biaya terif resmi dengan nilai 3.215

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

- **Sarana Prasarana,** dengan indeks capaian sebesar 3.131
- Waktu pelayanan dengan indeks capaian sebesar 3.168
- **Persyaratan,** dengan indeks capaian sebesar 3.187

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 82.09 % dan berada pada kategori " **BAIK"**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **"BAIK"**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori " **BAIK"**.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori " **BAIK"**.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori " **BAIK"**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori " **BAIK"**.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori " **BAIK"**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori " **BAIK"**.
8. Kulitas Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **"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.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaaan 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

Pengadilan Negeri Sangatta

Navigasi

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

Perhitungan

Beranda / Perhitungan / Detil

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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI SANGATTA

NILAI INDEKS

3,28 / 82,09 %

Periode 1 Juli 2023 sampai 30 September 2023

JUMLAH	107 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 76 ORANG	
	PEREMPUAN : 31 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 3 ORG	Diploma 3 : 2 ORG
	SMP : 1 ORG	S1 : 61 ORG
	SMU : 33 ORG	S2 : 7 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 13 ORG	SWASTA : 15 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRAUSAHA : 1 ORG
	POLRI : 2 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
	LAINNYA : 76 ORG	

Copyright © 2023 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. **Waktu Eksekusi :** 22.8086. **Penggunaan Memori :** 1.71MB

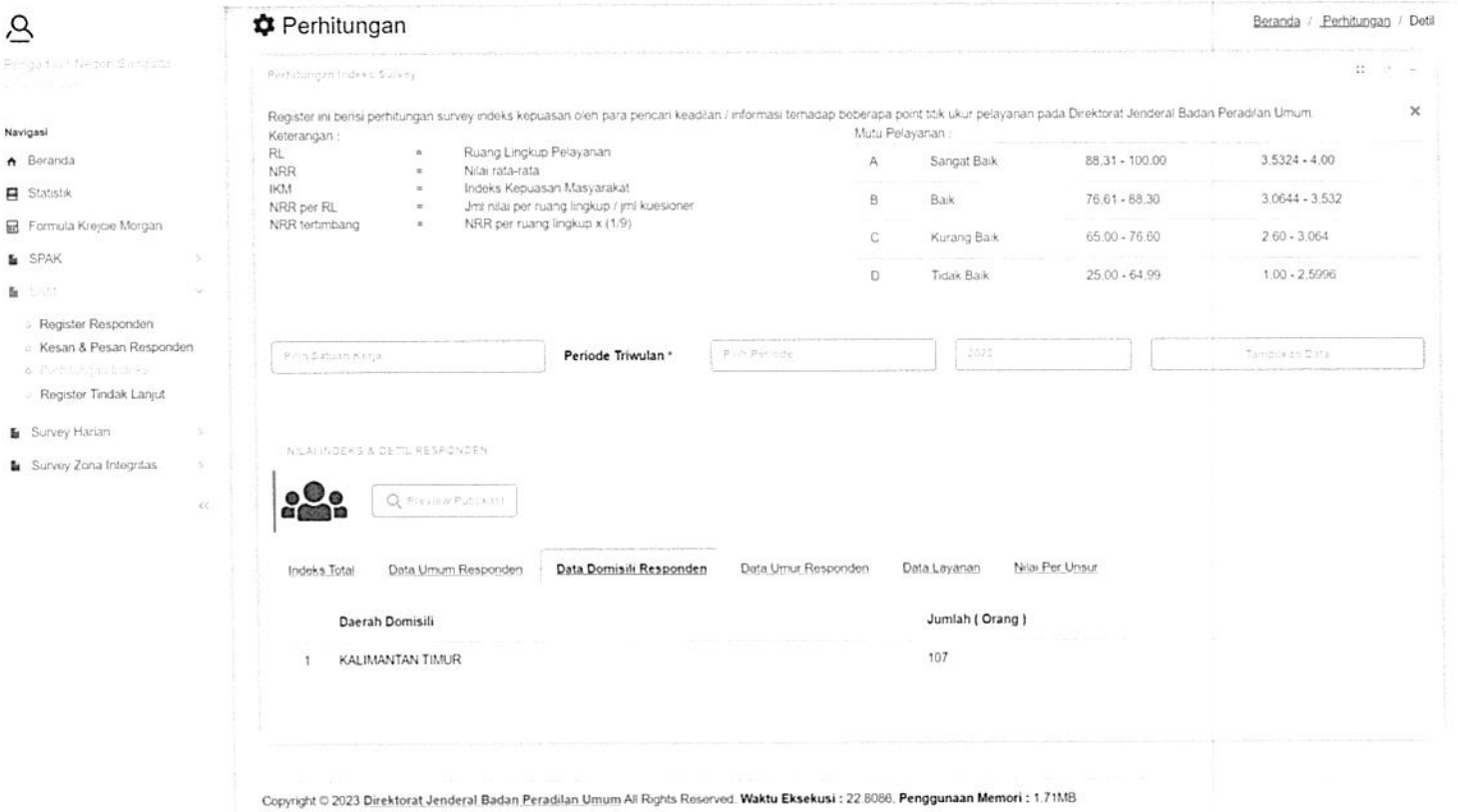
siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Riri Martha R-662986-IKM-B28C0BFF83 No. HP : 81242062004	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27 September 2023
2	Megaria R-662986-IKM-E7D02D5BB0 No. HP : 81347298487	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25 September 2023
3	Sujiman R-662986-IKM-C09104C729 No. HP : 82159683459	KALIMANTAN TIMUR	62 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25 September 2023
4	Indrawan R-662986-IKM-1153BAB5F4 No. HP : 82250182219	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25 September 2023
5	Joko Budi Santosa R-662986-IKM-39B8C67603 No. HP : 85736555551	KALIMANTAN TIMUR	59 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 September 2023
6	Reyno Yabri Renel R-662986-IKM-B40439574F No. HP : 82154166569	KALIMANTAN TIMUR	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25 September 2023
7	Firmansyah R-662986-IKM-A6C23AA1B2 No. HP : 85753466661	KALIMANTAN TIMUR	43 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25 September 2023
8	Haripa Rurun R-662986-IKM-580AA768A5 No. HP : 82129957225	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 September 2023
9	Aksan R-662986-IKM-F4B2220814 No. HP : 81258857775	KALIMANTAN TIMUR	43 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25 September 2023
10	Wilda R-662986-IKM-44B340B409 No. HP : 81256803419	KALIMANTAN TIMUR	31 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2023
11	Samsuni R-662986-IKM-F9CA685FB1 No. HP : 82251818957	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	Diploma 3LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 September 2023
12	Ujang Supendi R-662986-IKM-E6965631F4 No. HP : 811551100	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20 September 2023
13	Anita R-662986-IKM-12BC9E2A60 No. HP : 82178527257	KALIMANTAN TIMUR	31 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20 September 2023
14	Rafles Ompusunggu R-662986-IKM-1864A18E71 No. HP : 81347422322	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20 September 2023
15	Ardi R-662986-IKM-34D445B91C No. HP : 82349815324	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20 September 2023
16	Ardi R-662986-IKM-21957D62D5 No. HP : 82349815324	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	19 September 2023
17	Bahrun Saputra R-662986-IKM-C0F77615DF No. HP : 811536161	KALIMANTAN TIMUR	44 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	19 September 2023
18	Emi Jumiati R-662986-IKM-8D1ADB3FBC No. HP : 82350188358	KALIMANTAN TIMUR	27 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	19 September 2023
19	Yemin A R-662986-IKM-BFB184D2F0 No. HP : 85250042425	KALIMANTAN TIMUR	53 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	3	3	3	3	3	3	4	18 September 2023
20	Adi Suroto R-662986-IKM-86078ACA34 No. HP : 81253965177	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	18 September 2023
21	Anzef R-662986-IKM-6DBAF021CA No. HP : 85387970853	KALIMANTAN TIMUR	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	18 September 2023
22	Rosita R-662986-IKM-E6E75EB298 No. HP : 81229669922	KALIMANTAN TIMUR	28 Tahun Perempuan	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	14 September 2023
23	Bambang Hadi R-662986-IKM-1EDAD3B3EB No. HP : 81229669922	KALIMANTAN TIMUR	44 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 September 2023
24	Iman R-662986-IKM-1BC448FFF1 No. HP : 81255596161	KALIMANTAN TIMUR	46 Tahun Perempuan	S1POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	14 September 2023
25	Abadi Saragih R-662986-IKM-9564BA1B59 No. HP : 8125481184	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	13 September 2023
26	Arianto R-662986-IKM-2ACF6D14BF No. HP : 811559453	KALIMANTAN TIMUR	56 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	13 September 2023
27	Stenly R-662986-IKM-19CA60AD0A No. HP : 81245523024	KALIMANTAN TIMUR	31 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	6 September 2023
28	Daniel Sappe R-662986-IKM-22B08739A7 No. HP : 82349815324	KALIMANTAN TIMUR	53 Tahun Laki-laki	SDLAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	6 September 2023
29	Budiyanto R-662986-IKM-97884DC761 No. HP : 8131111844	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	6 September 2023
30	Dudin Waluyo R-662986-IKM-3160999DEE No. HP : 87735565999	KALIMANTAN TIMUR	42 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	6 September 2023
31	Disa R-662986-IKM-82A51AA602 No. HP : 8125139990	KALIMANTAN TIMUR	33 Tahun Perempuan	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	6 September 2023
32	Donny Aria Mahbubi R-662986-IKM-18F0D79C76 No. HP : 8115810152	KALIMANTAN TIMUR	43 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 September 2023
33	Donny Aria Mahbubi R-662986-IKM-0EF7062B16 No. HP : 8115810152	KALIMANTAN TIMUR	43 Tahun Laki-laki	S2SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 September 2023
34	Jikson Puding R-662986-IKM-677D4F068A No. HP : 81253897445	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30 Agustus 2023
35	Daniel Sappe R-662986-IKM-C31FFD9B09 No. HP : 87857505488	KALIMANTAN TIMUR	53 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30 Agustus 2023
36	Ray Maulvy Gumilang R-662986-IKM-2F0B8381F8 No. HP : 81220807410	KALIMANTAN TIMUR	33 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30 Agustus 2023
37	Dainty Ardisa N R-662986-IKM-3DBB663CA0 No. HP : 8125139990	KALIMANTAN TIMUR	33 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Agustus 2023

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
38	Widhi Purwo Wibowo R-662986-IKM-3E8C9798DF No. HP : 82211456669	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29 Agustus 2023
39	Santo Flora Sirait SH.MSi R-662986-IKM-F905D70650 No. HP : 81347894616	KALIMANTAN TIMUR	53 Tahun Perempuan	S2LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29 Agustus 2023
40	Nurbaya R-662986-IKM-C0275BF803 No. HP : 81346244297	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Perempuan	S1PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29 Agustus 2023
41	Wilda R-662986-IKM-F00754EDD8 No. HP : 81256803419	KALIMANTAN TIMUR	31 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Agustus 2023
42	Suglanti R-662986-IKM-8E9DF254A0 No. HP : 85753061487	KALIMANTAN TIMUR	21 Tahun Perempuan	SDLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2023
43	Irfan R-662986-IKM-233031BED5 No. HP : 85223294549	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2023
44	Darius Sorta Paembonan R-662986-IKM-2D84D7618E No. HP : 81253693157	KALIMANTAN TIMUR	46 Tahun Laki-laki	Diploma 3SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2023
45	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-71AC20DF5C No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2023
46	Leno Angriani R-662986-IKM-0E1D152874 No. HP : 82250712285	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24 Agustus 2023
47	Martinus R-662986-IKM-FA038CC83F No. HP : 82144169491	KALIMANTAN TIMUR	48 Tahun Laki-laki	SDLAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24 Agustus 2023
48	Bahrun Saputra R-662986-IKM-C7D2F4FB57 No. HP : 811536161	KALIMANTAN TIMUR	44 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Agustus 2023
49	Ervan R-662986-IKM-C2BDABA132 No. HP : 81257793089	KALIMANTAN TIMUR	26 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Agustus 2023
50	Bejo Selamat R-662986-IKM-3C840497FB No. HP : 8525077770	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	4	4	4	23 Agustus 2023
51	Jikson Puding R-662986-IKM-E03366E26F No. HP : 81258978445	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	23 Agustus 2023
52	Ega April Yani R-662986-IKM-DD2003DBD6 No. HP : 82149611257	KALIMANTAN TIMUR	24 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	23 Agustus 2023
53	Elsa R-662986-IKM-9CB6828C2B No. HP : 85348884700	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	23 Agustus 2023
54	Boni R-662986-IKM-034A48B033 No. HP : 81258044691	KALIMANTAN TIMUR	43 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16 Agustus 2023
55	Boyle Moningka R-662986-IKM-9D659B95FD No. HP : 85250097122	KALIMANTAN TIMUR	42 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16 Agustus 2023
56	Yovita R-662986-IKM-FD33A095A9 No. HP : 82255933358	KALIMANTAN TIMUR	38 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2023
57	Uray R-662986-IKM-5B2FCB630C No. HP : 82167473368	KALIMANTAN TIMUR	55 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16 Agustus 2023
58	Samsul Alam R-662986-IKM-02E38C9BC5 No. HP : 82251494651	KALIMANTAN TIMUR	27 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16 Agustus 2023
59	Soleh Pemda R-662986-IKM-83FCAD40AC No. HP : 81316783836	KALIMANTAN TIMUR	48 Tahun Laki-laki	S2PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16 Agustus 2023
60	Jikson Puding R-662986-IKM-529C34D1B9 No. HP : 81258978445	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16 Agustus 2023
61	Bejo Selamat R-662986-IKM-825CE547C4 No. HP : 8525077770	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16 Agustus 2023
62	Dudin Waluyo R-662986-IKM-FD91289C51 No. HP : 87735565999	KALIMANTAN TIMUR	42 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16 Agustus 2023
63	Saipul Anwar Pemda R-662986-IKM-A29189A468 No. HP : 85250522211	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16 Agustus 2023
64	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-7127295E1D No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16 Agustus 2023
65	Abu Bakar R-662986-IKM-E7CEB15A56 No. HP : 81349716634	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	15 Agustus 2023
66	Wahyudin R-662986-IKM-9739B9E8CC No. HP : 82255490200	KALIMANTAN TIMUR	41 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	15 Agustus 2023
67	Adi Suroto R-662986-IKM-C29F949411 No. HP : 81253965177	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	15 Agustus 2023
68	Maryam Krisnagwati R-662986-IKM-00D969EA2A No. HP : 82319338440	KALIMANTAN TIMUR	31 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	14 Agustus 2023
69	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-BCC2A3F529 No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	14 Agustus 2023
70	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-53C151447D No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10 Agustus 2023
71	Ega April Yani R-662986-IKM-835EDA5BBD No. HP : 82149611257	KALIMANTAN TIMUR	24 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	9 Agustus 2023
72	M. Waryana Suhendi, SH. R-662986-IKM-5CB1ED3467 No. HP : 82322952229	KALIMANTAN TIMUR	49 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	9 Agustus 2023
73	Bejo Selamat R-662986-IKM-70A3AB9A61 No. HP : 8525077770	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	9 Agustus 2023
74	Saipul Anwar Pemda R-662986-IKM-B49062769F No. HP : 85250522211	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	8 Agustus 2023
75	Paulina R-662986-IKM-69635E01B3 No. HP : 82261847968	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31 Juli 2023

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
76	Tahir R-662986-IKM-579C30BBAD No. HP : 81346432700	KALIMANTAN TIMUR	62 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31 Juli 2023
77	Ana R-662986-IKM-750B520610 No. HP : 82245337875	KALIMANTAN TIMUR	20 Tahun Perempuan	SMPLAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27 Juli 2023
78	Ega April Yani R-662986-IKM-596E7B1287 No. HP : 82149611257	KALIMANTAN TIMUR	24 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27 Juli 2023
79	M Waryana Suhendi R-662986-IKM-6526DFB1FB No. HP : 82322952229	KALIMANTAN TIMUR	49 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25 Juli 2023
80	Antonia Arpes Deforat R-662986-IKM-C9D144B7FE No. HP : 81347445924	KALIMANTAN TIMUR	28 Tahun Perempuan	SMUWIRAUSAHA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25 Juli 2023
81	Suarna R-662986-IKM-DDD5124C9E No. HP : 81255446975	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	3	24 Juli 2023
82	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-304CD9A019 No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24 Juli 2023
83	Tika Arista Roselyna R-662986-IKM-53AEE98DD8 No. HP : 8115922626	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20 Juli 2023
84	Dony Setio Budi R-662986-IKM-854E26FF71 No. HP : 82250274780	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20 Juli 2023
85	M.Waryana Suhendi R-662986-IKM-BE6525D560 No. HP : 82322952229	KALIMANTAN TIMUR	49 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20 Juli 2023
86	Renny R-662986-IKM-AB1701A7AF No. HP : 81251703334	KALIMANTAN TIMUR	40 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	18 Juli 2023
87	Soleh R-662986-IKM-7CC86D123B No. HP : 81316783836	KALIMANTAN TIMUR	49 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	18 Juli 2023
88	Indah R-662986-IKM-8AF64FA9EA No. HP : 82239477391	KALIMANTAN TIMUR	27 Tahun Perempuan	S1PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	18 Juli 2023
89	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-368220BB1C No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	18 Juli 2023
90	Dedi Nurhamzah R-662986-IKM-575EE68C66 No. HP : 81250623616	KALIMANTAN TIMUR	40 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	17 Juli 2023
91	Alex Fenanlampir R-662986-IKM-20BA0AFAAA No. HP : 82243322223	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	17 Juli 2023
92	Haerul R-662986-IKM-3D6280B53F No. HP : 85255908556	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	17 Juli 2023
93	Aksan R-662986-IKM-BE242DFA00 No. HP : 81258857775	KALIMANTAN TIMUR	53 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	13 Juli 2023
94	Ida Supatma Wati R-662986-IKM-7E4FBB6C99 No. HP : 82255212888	KALIMANTAN TIMUR	46 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	13 Juli 2023
95	M. Waryana Suhendi, SH. R-662986-IKM-45B36C1C36 No. HP : 82322952229	KALIMANTAN TIMUR	49 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	3	12 Juli 2023
96	Budiyanto R-662986-IKM-4E1FCB0F2F No. HP : 81310111844	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	4	12 Juli 2023
97	Der R-662986-IKM-14C8025F64 No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	4	12 Juli 2023
98	Isnaini R-662986-IKM-8D78AA2CE9 No. HP : 82157050430	KALIMANTAN TIMUR	21 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	6 Juli 2023
99	Wahardi R-662986-IKM-95A1A41955 No. HP : 81349471226	KALIMANTAN TIMUR	42 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Juli 2023
100	Yogi Adam R-662986-IKM-BFBB711B43 No. HP : 81254871548	KALIMANTAN TIMUR	26 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	3	3	3	4	3	4	6 Juli 2023
101	Supiansyah Burhan R-662986-IKM-FED9D27F12 No. HP : 81331280109	KALIMANTAN TIMUR	42 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	3	3	3	4	4	4	3	4	6 Juli 2023
102	Ilham R-662986-IKM-EDE84248BF No. HP : 85363437686	KALIMANTAN TIMUR	29 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4 Juli 2023
103	Frendy Pai R-662986-IKM-54AA9168AC No. HP : 81341591834	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4 Juli 2023
104	Uray R-662986-IKM-0953F91721 No. HP : 82167473368	KALIMANTAN TIMUR	55 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4 Juli 2023
105	Andi Padang R-662986-IKM-80233D6F52 No. HP : 85280877143	KALIMANTAN TIMUR	56 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4 Juli 2023
106	Indah Puspita Sary R-662986-IKM-81B149E10D No. HP : 82239477391	KALIMANTAN TIMUR	27 Tahun Perempuan	S1PNS	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4 Juli 2023
107	Soleh R-662986-IKM-EB7B2D93E5 No. HP : 81316783836	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4 Juli 2023

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM



Copyright © 2023 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. **Waktu Eksekusi :** 22.8086. **Penggunaan Memori :** 1.71MB

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pengadilan Negeri Sengkang

Navigasi

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

Perhitungan

Beranda / Perhitungan / Detil

Perhitungan Indeks Survey

Register ini bensi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencan 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	16	14,95
29 - 39 Th	35	32,71
40 - 49 Th	32	29,91
50 - 59 Th	22	20,56
60 - 69 Th	2	1,87
Total	107	

Copyright © 2023 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. **Waktu Eksekusi :** 22.8086, **Penggunaan Memori :** 1.71MB

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Navigasi

- Beranda
- Statistik
- Formula Krejcie Morgan
- SPAK
- [illegible]
  - Register Responden
  - Kesan & Pesan Responden
  - [illegible]
  - Register Tindak Lanjut
- Survey Harian
- Survey Zona Integritas

Perhitungan

Beranda / Perhitungan / Detil

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	341	343	339	344	344	343	347	335	426	
NRR Per RL	3,187	3,206	3,168	3,215	3,215	3,206	3,243	3,131	3,981	29,551
NRR Tertimbang	0,354	0,356	0,352	0,357	0,357	0,356	0,360	0,348	0,442	3,283
IKM Unit Pelayanan										82,09

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah | **3 Unsur Tertinggi**

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	426
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	347
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	344

Copyright © 2023 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. **Waktu Eksekusi :** 22.8086, **Penggunaan Memori :** 1.71MB

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

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

Perhitungan

Beranda / Perhitungan / Detil

Perhitungan Indeks Survey

Register ini berisi perhitungan survey indeks kepuasan oleh para pencan 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	341	343	339	344	344	343	347	335	426	
NRR Per RL	3,187	3,206	3,168	3,215	3,215	3,206	3,243	3,131	3,981	29,551
NRR Tertimbang	0,354	0,356	0,352	0,357	0,357	0,356	0,360	0,348	0,442	3,283
IKM Unit Pelayanan										82,09

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah | 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	335
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	339
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	341

Copyright © 2023 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. **Waktu Eksekusi :** 22.8086, **Penggunaan Memori :** 1.71MB

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

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

Perhitungan

Beranda / Perhitungan / Detil

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 Kuesioner

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

	Layanan	Jumlah (Orang)
1	Layanan Pidana	10
2	Layanan Perdata	70
3	Layanan Hukum / Informasi	26
4	Layanan Administrasi Umum	1

Copyright © 2023 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. **Waktu Eksekusi :** 22.8086, **Penggunaan Memori :** 1.71MB