

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA

(Triwulan III Tahun 2022)

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



PENGADILAN NEGERI SANGATTA
KABUPATEN KUTAI TIMUR
SEPTEMBER 2022

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Sangatta

September 2022

Management Representative,


HENDRA YUDHAUTAMA, S.H.M.H

NIP. 197607132005021001

Ketua Tim Survei,

2


GUNARSO. S.H.

NIP. 196210291995031001


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, September 2022

Tim Survey

SKM Pengguna Layanan Pengadilan

DAFTAR ISI

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

DAFTAR TABEL

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



I. Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan 16

BAB V ANALISIS..... 18

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 21

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Meskipun fungsi utama Pengadilan memberikan pelayanan publik namun dewasa ini dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan. Untuk alasan tersebut maka dilaksanakannya survey kepuasan masyarakat pengguna pengadilan yang tujuan dan manfaatnya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sangatta.

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

peningkatan dan perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Ini merupakan survey pertama yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Sangatta setelah penerimaan Sertifikat Akreditasi Penjaminan Mutu yang mana hasil yang diharapkan tentunya menggambarkan citra Pengadilan Negeri Tingkat Pertama Penerima Sertifikat Akreditasi. Mengingat Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bagian dari Program Reformasi Birokrasi yaitu area Manajemen Pelayanan Publik dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang bersih dari KKN, Akuntabel dan berkinerja serta Pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu juga untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, kinerja, sarana prasarana dan sebagainya, sehingga dari sana diharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun agar kedepannya pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta dapat lebih 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 diikutkan dalam analisis data
8. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan pilihan “Tidak tahu” dalam jawaban kuesioner maka orang yang bersangkutan tidak mengetahui atau memahami pertanyaan dimaksud sehingga menjadi pertimbangan dari analisis.
9. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
10. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

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

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif 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 pengaduan⁸.

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	163	84.02
2	Perempuan	31	15.98
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		194	100

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

B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0,00
2	SMP	9	4.64
3	SMA	103	53.09
4	DIPLOMA	5	2.58
5	S1	74	38.14
6	S2	3	1.55
Jumlah		194	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir dan SMA sebanyak 103 orang (53.09%).

C. Pekerjaan Utama

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	19	9.79
2	TNI/POLRI	2	1.03
3	Petani/Nelayan	0	0
4	Swasta	43	22.17
5	Wirausaha	0	
6	Lainnya	130	67.01
Jumlah		194	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama di lainnya yaitu sebanyak 130 orang (67.01%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNALAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 85 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sangatta, hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Sangatta 96.96% 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	3.727	Sangat Baik	8
2	Prosedur	3.923	Sangat Baik	5
3	Waktu Pelayanan	3.938	Sangat Baik	4
4	Biaya Pelayanan	3.990	Sangat Baik	3
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.948	Sangat Baik	2
6	Kompetensi Pelaksana	3.887	Sangat Baik	7
7	Perilaku Pelaksana	3.912	Sangat Baik	6
8	Penanganan Pengaduan	3.588	Sangat Baik	9
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.995	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 3.727 berada pada interval skor 3.5324

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

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	141	72.68
2.	Sesuai	3	53	27.32
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			194	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 3.923 berada pada interval skor 3.5324 – 4.00 kategori “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	179	92.27
2.	Mudah	3	15	7.73
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			194	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 3.938 berada pada interval skor 3.5324– 4.00 kategori “ Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Sangatta
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	182	93.82
2.	Cepat	3	12	6.18
3.	Kurang Cepat	2	0	0
4.	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			194	100

D. Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan adalah Biaya yang dipungut dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna Layanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3.990 berada pada interval skor 3.5324 – 4.00 kategori “Sangat Baik””. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya Pelayanan berada pada kategori Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Gratis	4	192	98.97
2.	Murah	3	2	1.03
3.	Cukup Mahal	2	0	0
4.	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			194	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 3.948 berada pada interval skor skor 3.5324 – 4.00 kategori “Sangat Baik””. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	184	94.85
2.	Sesuai	3	10	5.15
3.	Kurang Sesuai	2	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			194	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 3.884 berada pada interval skor 3,5324 – 4.00 kategori “sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Kompeten	4	172	88.66
2.	Kompeten	3	22	11.34
3.	Kurang Kompeten	2	0	0
4.	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			194	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 3.912 berada pada interval 3.5324-4.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Petugas Pelayanan berada pada kategori Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sopan dan Ramah	4	177	91.24
2.	Sopan dan Ramah	3	17	8.76
3.	Kurang sopan dan Ramah	2	0	0
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah			194	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 3,588.berada pada interval skor 3,5324 – 4.00 kategori “ Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas sarana dan prasarana berada pada kategori 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	114	58.76
2.	Baik	3	80	41.24
3.	Cukup	2	0	0
4.	Buruk	1	0	0
Jumlah			194	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 3.995 berada pada interval skor 3.5324 - 4.00 kategori “ Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Dikelola dengan baik	4	193	99.48
2.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	1	0.52
3.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
4.	Tidak ada	1	0	0
Jumlah			194	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 sarana prasarana dengan nilai 3.995, Produk Spesifikasi layanan nilai 3.948 dan Biaya Pelayanan dengan nilai 3.765.

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

- **Pengaduan**, dengan indeks capaian sebesar 3.588
- **persyaratan**, dengan indeks capaian sebesar 3,727
- **Kompetensi pelaksana**, dengan indeks capaian sebesar 3,887

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 96.96 % dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

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

B. Rekomendasi

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

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

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

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.



Pengadilan Negeri Sangatta

Navigasi

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

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

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

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

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

Pilih Satuan Kerja

Periode
Triwulan *

Pilih Periode

2022

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
3,88 /
96,96 %
Periode 1 Juli 2022 sampai 30
September 2022

JUMLAH
RESPONDEN

JENIS
KELAMIN

PEREMPUAN
: 31 ORANG

PENDIDIKAN
Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG
Diploma 2 : 0 ORG

SD : 0 ORG
Diploma 3 : 3 ORG

SMP : 9 ORG
S1 : 74 ORG

SMU : 103 ORG
S2 : 3 ORG

Diploma 1 : 2 ORG
S3 : 0 ORG

PEKERJAAN
PNS : 19 ORG
SWASTA : 43 ORG

TNI : 1 ORG
WIRSAUSAHA : 0 ORG

POLRI : 1 ORG
TENAGA KONTRAK : 0 ORG

LAINNYA :
130 ORG



Pengadilan Negeri Sangatta

Navigasi

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

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

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

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

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

Pilih Satuan Kerja

Periode
Triwulan *

Pilih Periode

2022

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



Preview Publikasi

[Indeks Total](#)

[Data Umum Responden](#)

[Data Domisili Responden](#)

[Data Umur Responden](#)

[Data Layanan](#)

[Nilai Per Unsur](#)

Daerah Domisili

Jumlah (Orang)

1	DKI JAKARTA	3
2	KALIMANTAN TIMUR	191



Pengadilan Negeri Sangatta

Navigasi

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

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

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

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

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

Pilih Satuan Kerja

Periode
Triwulan *

Pilih Periode

2022

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	10	5,15
29 - 39 Th	60	30,93
40 - 49 Th	62	31,96
50 - 59 Th	52	26,80
60 - 69 Th	10	5,15
Total	194	

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	Haryadi Harding R-662986-IKM-8DB653C1FF	DKI JAKARTA	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	12 September 2022
2	Lukas Himuq R-662986-IKM-37BB662A29	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	12 September 2022
3	H.marzuki R-662986-IKM-97FAF125C0	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	31 Agustus 2022
4	Agus Antonius R-662986-IKM-87FBADAB4E	KALIMANTAN TIMUR	42 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Agustus 2022
5	Katto R-662986-IKM-E288EC3DC8	KALIMANTAN TIMUR	64 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Agustus 2022
6	Ggaudensius R-662986-IKM-2F1337D7FD	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	29 Agustus 2022
7	MARIA YOHANETA SIN R-662986-IKM-345EF48F69	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Agustus 2022
8	YAKUB YENG HAT R-662986-IKM-58F79009CC	KALIMANTAN TIMUR	63 Tahun Laki-laki	SMPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Agustus 2022
9	Bernande Manalu R-662986-IKM-BE2F874CAE	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Agustus 2022
10	HASAN BASORI R-662986-IKM-8A53A1E358	KALIMANTAN TIMUR	44 Tahun Laki-laki	SMPSWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Agustus 2022
11	CHRIST ALLEN R-662986-IKM-8657964027	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	26 Agustus 2022
12	Yosep Mondera R-662986-IKM-C80A8CD543	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	26 Agustus 2022
13	Sahabuddin R-662986-IKM-21AD07C816	KALIMANTAN TIMUR	54 Tahun Laki-laki	SMPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	26 Agustus 2022
14	Marino R-662986-IKM-98A789336B	KALIMANTAN TIMUR	40 Tahun Laki-laki	SMPLAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	26 Agustus 2022
15	Mursinin R-662986-IKM-1D16FF52BB	KALIMANTAN TIMUR	44 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Agustus 2022
16	Feternus Andi R-662986-IKM-49E872BDBB	KALIMANTAN TIMUR	31 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Agustus 2022
17	Alim Yusuf R-662986-IKM-8A76A87A07	KALIMANTAN TIMUR	40 Tahun Laki-laki	SMPLAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	25 Agustus 2022
18	Hasanuddin R-662986-IKM-35E1EDB485	KALIMANTAN TIMUR	57 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	24 Agustus 2022

[illegible]

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
38	Anshori R-662986-IKM-82C628E010	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Laki-laki	S1PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Agustus 2022
39	Yohan Ferdik R-662986-IKM-D32053325D	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Agustus 2022
40	Ahmad Jais R-662986-IKM-120060C8E9	KALIMANTAN TIMUR	49 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Agustus 2022
41	Mattoreang R-662986-IKM-E325012FB4	KALIMANTAN TIMUR	57 Tahun Laki-laki	SMUPNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Agustus 2022
42	Kurnlis R-662986-IKM-FE5A597F75	KALIMANTAN TIMUR	43 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Agustus 2022
43	Sadaruddin R-662986-IKM-2EC964C0AB	KALIMANTAN TIMUR	58 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Agustus 2022
44	Darwis R-662986-IKM-A9901C0832	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Agustus 2022
45	Tri Anggoro R-662986-IKM-90925C5ADB	KALIMANTAN TIMUR	43 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Agustus 2022
46	Ahmad Benni R-662986-IKM-CC7369B29F	KALIMANTAN TIMUR	29 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	18 Agustus 2022
47	Hamriani Kassa R-662986-IKM-7D47793CED	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Perempuan	Diploma 3LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Agustus 2022
48	SUNARWANTI R-662986-IKM-3451AE601A	KALIMANTAN TIMUR	41 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2022
49	Majedi R-662986-IKM-D6C6E824FB	KALIMANTAN TIMUR	49 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2022
50	DAMU R-662986-IKM-E2E28D8A33	KALIMANTAN TIMUR	54 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2022
51	Yulius Panganggi R-662986-IKM-59C0638960	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Agustus 2022
52	Yosepa Ping R-662986-IKM-F3868D2F5C	KALIMANTAN TIMUR	53 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	16 Agustus 2022
53	Muhammad Ali R-662986-IKM-F28AA2EA94	KALIMANTAN TIMUR	48 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	15 Agustus 2022
54	Magdalena Tuko R-662986-IKM-0D84F912DC	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	15 Agustus 2022
55	Tamsiruddin R-662986-IKM-BFBFD2E3A4	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	15 Agustus 2022
56	Akhmad Lamo R-662986-IKM-20FEDA5770	KALIMANTAN TIMUR	53 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	15 Agustus 2022

[illegible]

[illegible]

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
96	Djung Mustang Djunaid R-662986-IKM-2D5C8E366D	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2022
97	Edy Sofyan R-662986-IKM-509B13DD10	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2 Agustus 2022
98	UBALDUS BADU R-662986-IKM-0757922C5A	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2 Agustus 2022
99	MENDILA R-662986-IKM-60577EEAF4	KALIMANTAN TIMUR	54 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2 Agustus 2022
100	Harminoto R-662986-IKM-AF5E11D3AB	KALIMANTAN TIMUR	48 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2 Agustus 2022
101	Mita R-662986-IKM-A2B4275301	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2 Agustus 2022
102	Nurun Ala Nurin R-662986-IKM-B820CC45CF	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2 Agustus 2022
103	Baharuddin R-662986-IKM-263652292D	KALIMANTAN TIMUR	24 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1 Agustus 2022
104	Bernande Manalu R-662986-IKM-5E3CB0EAC7	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1 Agustus 2022
105	Andi Hannah Iskandar R-662986-IKM-7B8AD9C041	KALIMANTAN TIMUR	44 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2022
106	Joko Susanto R-662986-IKM-2518C6487D	KALIMANTAN TIMUR	44 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1 Agustus 2022
107	AHMAD KURTUBI R-662986-IKM-AFF53A1708	KALIMANTAN TIMUR	51 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	29 Juli 2022
108	Samsiah R-662986-IKM-786B6E1139	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28 Juli 2022
109	Elpira R-662986-IKM-52C8C846D9	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2022
110	Ifan R-662986-IKM-7653093F00	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2022
111	YANTO R-662986-IKM-0C96BD4C3E	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2022
112	Nurun Ala Nurin R-662986-IKM-DCEFD9D8A	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28 Juli 2022
113	Marno Batang R-662986-IKM-E5E36F3D3A	KALIMANTAN TIMUR	49 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	27 Juli 2022
114	Marno Batang R-662986-IKM-0B1BF3B9D7	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	27 Juli 2022

[illegible]

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
135	Elisabeth R-662986-IKM-5A3A3FEECF	KALIMANTAN TIMUR	53 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	21 Juli 2022
136	Arkadius Desirato R-662986-IKM-22C7C970B1	KALIMANTAN TIMUR	38 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	20 Juli 2022
137	Dina R-662986-IKM-F7D0AA4230	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	20 Juli 2022
138	Ida Supatma Wati R-662986-IKM-82822D7A80	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Juli 2022
139	Kartika Singgih R-662986-IKM-1622E8CF96	KALIMANTAN TIMUR	57 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	19 Juli 2022
140	Nurun Ala Nurin R-662986-IKM-744A4AB175	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	19 Juli 2022
141	Ida Supatma Wati R-662986-IKM-A5D9F9ACDA	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	19 Juli 2022
142	Haidir R-662986-IKM-78E87C6EB3	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	19 Juli 2022
143	Nurwollong R-662986-IKM-136063D12D	KALIMANTAN TIMUR	51 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Juli 2022
144	Risky Fadhila R-662986-IKM-625D17C6DE	KALIMANTAN TIMUR	24 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	18 Juli 2022
145	Muhammad Ardi R-662986-IKM-525B9E4C4A	KALIMANTAN TIMUR	33 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	18 Juli 2022
146	Ogi Raharto R-662986-IKM-976BFF685C	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	18 Juli 2022
147	Ida Supatma Wati R-662986-IKM-D0DC9F1695	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	18 Juli 2022
148	Bernande Manalu R-662986-IKM-9654CEEF07	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Juli 2022
149	Damak Tamuna R-662986-IKM-056040C179	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	15 Juli 2022
150	Riki Amardani R-662986-IKM-E0975F5127	KALIMANTAN TIMUR	38 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	15 Juli 2022
151	Moh.ardi R-662986-IKM-BF485C1879	KALIMANTAN TIMUR	33 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	15 Juli 2022
152	Much.ardi R-662986-IKM-933058BBD9	KALIMANTAN TIMUR	33 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	14 Juli 2022
153	NURDIN R-662986-IKM-9FC76AC907	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	14 Juli 2022

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
173	Mita R-662986-IKM-F11BC76B49	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	3	4	4	11 Juli 2022
174	Ogi Raharto R-662986-IKM-24DBBF75F2	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	11 Juli 2022
175	Uray Rizal Efendi R-662986-IKM-512B9532F2	DKI JAKARTA	54 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	8 Juli 2022
176	Wawan R-662986-IKM-2B5705942D	KALIMANTAN TIMUR	51 Tahun Laki-laki	SMUTNI	4	4	4	4	4	3	4	4	4	7 Juli 2022
177	Ginanjari R-662986-IKM-07CE47D8F7	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	7 Juli 2022
178	Nasehuddin R-662986-IKM-EEC6D8848F	KALIMANTAN TIMUR	65 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	7 Juli 2022
179	Bejo Slamet R-662986-IKM-589917B4FC	KALIMANTAN TIMUR	38 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Juli 2022
180	Slamet Riadi R-662986-IKM-C4137ED292	KALIMANTAN TIMUR	62 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	7 Juli 2022
181	Mardi R-662986-IKM-00E416BCD1	KALIMANTAN TIMUR	61 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	7 Juli 2022
182	Hengki R-662986-IKM-8DD6EF2925	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	6 Juli 2022
183	Hairuddin R-662986-IKM-E60166EC4D	KALIMANTAN TIMUR	53 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4	6 Juli 2022
184	Supran R-662986-IKM-4260267472	KALIMANTAN TIMUR	43 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	6 Juli 2022
185	Luki R-662986-IKM-6F9FE151F8	KALIMANTAN TIMUR	29 Tahun Laki-laki	Diploma 3PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4	6 Juli 2022
186	Ida Supatma Wati R-662986-IKM-631C259124	KALIMANTAN TIMUR	49 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	6 Juli 2022
187	Took Sulianto R-662986-IKM-A146451B24	KALIMANTAN TIMUR	47 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	6 Juli 2022
188	Andi Syaib R-662986-IKM-AE549E7B04	KALIMANTAN TIMUR	66 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5 Juli 2022
189	Nurun Ala Nurin R-662986-IKM-BBC8B1880E	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5 Juli 2022
190	Ifan Susana R-662986-IKM-B76923D8AD	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4 Juli 2022
191	Nurwollong R-662986-IKM-589DAF2842	KALIMANTAN TIMUR	51 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4 Juli 2022
192	Ogi Hartono R-662986-IKM-DFF7AEA562	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4 Juli 2022

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
193	Jonri Simanjuntak R-662986-IKM-24FAEE9F29	DKI JAKARTA	53 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4 Juli 2022
194	ULFA R-662986-IKM-94B313C275	KALIMANTAN TIMUR	41 Tahun Perempuan	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4 Juli 2022



Pengadilan Negeri Sangatta

Navigasi

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

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

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

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

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

Pilih Satuan Kerja

Periode
Triwulan *

Pilih Periode

2022

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



Preview Publikasi

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

	Layanan	Jumlah (Orang)
1	Layanan Pidana	14
2	Layanan Perdata	50
3	Layanan Hukum / Informasi	130



Perhitungan Nigen Sangat

Navigasi

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

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

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

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

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

Pilih Satuan Kerja

Periode
Triwulan *

Pilih Periode

2022

Templikan 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	723	761	764	774	766	754	759	696	775	
NRR Per RL	3,727	3,923	3,938	3,990	3,948	3,887	3,912	3,588	3,995	34,907
NRR Tertimbang	0,414	0,436	0,438	0,443	0,439	0,432	0,435	0,399	0,444	3,879
IKM Unit Pelayanan										96,96

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	775
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	774
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	766



Pengadilan Negeri Samarinda

Navigasi

Beranda

Statistik

Formula Krejcie Morgan

SPAK

Survei

Register Responden

Kesan & Pesan Responden

Perhitungan Indeks

Register Tindak Lanjut

Survey Harian

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

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

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

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

Pilih Satuan Kerja

Periode
Triwulan *

Pilih Periode

2022

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	723	761	764	774	766	754	759	696	775	
NRR Per RL	3.727	3.923	3.938	3.990	3.948	3.887	3.912	3.588	3.995	34.907
NRR Tertimbang	0.414	0.436	0.438	0.443	0.439	0.432	0.435	0.399	0.444	3.879
IKM Unit Pelayanan										96.96

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	696
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	723
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	754