

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA

(Triwulan I Tahun 2023)

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017



PENGADILAN NEGERI SANGATTA
KABUPATEN KUTAI TIMUR
MARET 2023

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

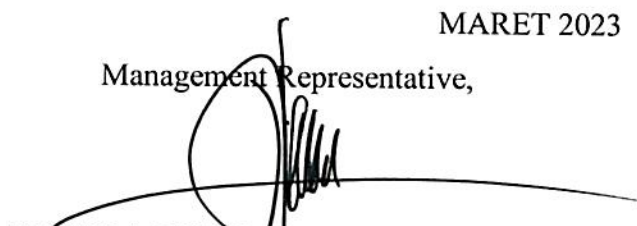
**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

Disahkan di Sangatta

MARET 2023

Management Representative,

Ketua Tim Survei,


HENDRA YUDHAUTAMA, S.H.M.H

NIP. 197607132005021001


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

NIP. 198708252011011007

KETUA PENGADILAN NEGERI SANGATTA


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

NIP. 197911192002121002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

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

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

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

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sangatta, Maret 2023

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.....	1
Tujuan dan Sasaran.....	2
Rencana Kerja Pelaksanaan	3
Tahapan Pelaksanaan	3
 BAB II METODE SURVEY.....	 5
A. Jenis Data	5
B. Teknik Pengumpulan Data	5
C. Variabel Pengukuran IKM	5
D. Teknik Analisa Data.....	7
 BAB III. PROFIL RESPONDEN	 8
A. Jenis Kelamin.....	8
B. Pendidikan Terakhir Responden	8
C. Pekerjaan Responden	9
 BAB IV HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA.....	 10
A. Persyaratan	10
B. Prosedur.....	11
C. Waktu pelayanan	12
D. Blaya Pelayanan	12
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
F. Kompetensi Petugas	14
G. Perilaku Petugas.....	14
H. Kualitas Sarana Prasarana.....	15



I. Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan 16

BAB V ANALISIS..... 17

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 18

DAFTAR TABEL

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

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

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

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

Tujuan dan Sasaran

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

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

Rencana Kerja Pelaksanaan

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

Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sangatta, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim Survei melakukan wawancara langsung dengan responden.
7. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
8. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan pilihan “Tidak tahu” dalam jawaban kuesioner maka orang yang bersangkutan tidak mengetahui atau memahami pertanyaan dimaksud sehingga menjadi pertimbangan dari analisis.
9. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
10. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

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

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif 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	68,47
2	Perempuan	35	31,53
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		111	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (68.47%).

B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0,00
2	SMP	0	0,00
3	SMU	27	24.55
4	DIPLOMA	1	0,00
5	S1	76	69.09
6	S2	7	6.36
Jumlah		111	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir dan S1 sebanyak 76 orang (69.09%).

C. Pekerjaan Utama

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	4	3.60
2	TNI/POLRI	0	0.00
3	Petani/Nelayan	0	0.00
4	Swasta	6	5.41
5	Wirausaha	0	0.00
6	Lainnya	101	90.99
Jumlah		111	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama di lainnya yaitu sebanyak 101 orang (90.99%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNALAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 111 (seratus sebelas). 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 94.57% 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	3.622	Sangat Baik	7
2	Prosedur	3.874	Sangat Baik	6
3	Waktu Pelayanan	3.946	Sangat Baik	5
4	Biaya Pelayanan	4.000	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.991	Sangat Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3.568	Sangat Baik	8
7	Perilaku Petugas	3.964	Sangat Baik	4
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.081	Baik	9
9	Penanganan Pengaduan	4.000	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.622 berada pada interval skor 3.5324 – 4.00 kategori “ sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat

pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	42	37.84
2	Sesuai	3	69	62.16
3	Kurang Sesuai	2	0	0.00
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00
Jumlah			111	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 3.874 berada pada interval skor 3.5324 – 4.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	97	87.39
2	Mudah	3	14	12.61
3	Kurang Mudah	2	0	0.00
4	Tidak Mudah	1	0	0.00
Jumlah			111	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 3.946 berada pada interval skor 3.5324– 4.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Sangatta
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	105	94.59
2	Cepat	3	6	5.41
3	Kurang Cepat	2	0	0.00
4	Tidak Cepat	1	0	0.00
Jumlah			111	100

D. Biaya Pelayanan

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

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	111	100
2	Murah	3	0	0
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			111	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 3.991 berada pada interval skor skor 3.5324 – 4.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori “Sangat Baik”.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	110	99.10
2	Sesuai	3	1	0.90
3	Kurang Sesuai	2	0	0.00
4	Tidak Sesuai	1	0	0.00
Jumlah			111	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 3.568 berada pada interval skor 3,5324 – 4.00 kategori “ Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	63	56.76
2	Kompeten	3	48	43.24
3	Kurang Kompeten	2	0	0.00
4	Tidak Kompeten	1	0	0.00
Jumlah			111	100

G. Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi kesopanan dan keramahan yang dilakukan oleh Petugas Pelayanan selama melayani penggunaan pelayanan di Pengadilan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.964 berada pada interval 3.5324 - 4.00 kategori “ Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Petugas Pelayanan berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	107	96.40
2	Sopan dan Ramah	3	4	3.60
3	Kurang sopan dan Ramah	2	0	0.00
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0.00
Jumlah			111	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 3,081 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas sarana dan prasarana berada pada kategori “**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	9	8.11
2	Baik	3	102	91.89
3	Cukup	2	0	0.00
4	Buruk	1	0	0.00
Jumlah			111	100

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

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

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Dikelola dengan baik	4	111	100
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	0	0
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, biaya pelayanan dengan nilai 4.000 dan produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai 3.991.

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

- **Sarana Prasarana**, dengan indeks capaian sebesar 3.081
- **Kompetensi pelaksana**, dengan indeks capaian sebesar 3.568
- **Persyaratan**, dengan indeks capaian sebesar 3,622

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 94.57 % dan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

SISUPER Operator

Navigasi

- 🏠

Beranda
- 📊

Statistik
- 📋

Formula Krejcie Morgan
- 📁

SPAK >
- 📁

SKM ▾

◦

Register Responden

◦

Kesan & Pesan Responden

◦

Perhitungan Indeks

◦

Register Tindak Lanjut
- 📁

Survey Harian >
- <<

⚙️ Perhitungan

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



Q 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
3,78 /
94,57 %
Periode 1 Januari 2023 sampai
31 Maret 2023

JUMLAH	111 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 76 ORANG	
	PEREMPUAN : 35 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 1 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 76 ORG
	SMU : 27 ORG	S2 : 7 ORG
PEKERJAAN	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
	PNS : 4 ORG	SWASTA : 6 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRSAUSAHA : 0 ORG
	POLRI : 0 ORG	TENAGA KONTRAK : 0 ORG
LAINNYA : 101 ORG		

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	Achmad Khaidir R-662986-IKM-EA7C775C45 No. HP : 81342148837	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	30 Maret 2023
2	Sarif R-662986-IKM-9093AE869D No. HP : 85753466661	KALIMANTAN TIMUR	31 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	30 Maret 2023
3	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-DA91BEE4F2 No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Maret 2023
4	Ida Supatma Wati R-662986-IKM-A7D90AFCA7 No. HP : 82255212888	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	3	4	30 Maret 2023
5	Sariyanti R-662986-IKM-862EF0A96A No. HP : 81254651852	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	30 Maret 2023
6	Yayes Arianto R-662986-IKM-5394542ED7 No. HP : 8125324032	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	29 Maret 2023
7	Tika Arista Roselyna R-662986-IKM-E3133F90A8 No. HP : 8115922626	KALIMANTAN TIMUR	26 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	29 Maret 2023
8	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-A451704543 No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	29 Maret 2023
9	Vita Dewi Anggraani R-662986-IKM-9A8E60DAEB No. HP : 81258021008	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Perempuan	S1PNS	3	4	4	4	4	4	3	4	4	28 Maret 2023
10	Sarif R-662986-IKM-5803608CA7 No. HP : 85753466661	KALIMANTAN TIMUR	31 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	28 Maret 2023
11	Syahrul R-662986-IKM-85BC049C72 No. HP : 82314542278	KALIMANTAN TIMUR	44 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28 Maret 2023
12	Arsanty R-662986-IKM-A4248E7C23 No. HP : 8115428668	KALIMANTAN TIMUR	47 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28 Maret 2023

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
13	Arianto R-662986-IKM-554E3513E6 No. HP : 811559453	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	3	4	27 Maret 2023
14	Mulyadi R-662986-IKM-7A3437CB46 No. HP : 85387399149	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	3	4	4	3	4	4	4	27 Maret 2023
15	Bambang Hs R-662986-IKM-A36A389092 No. HP : 85393960387	KALIMANTAN TIMUR	53 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	27 Maret 2023
16	Rinda Purnama,SKM R-662986-IKM-925BF56A19 No. HP : 82315888899	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Perempuan	S1PNS	3	4	4	4	4	4	4	3	4	27 Maret 2023
17	Ramli R-662986-IKM-2299DEDFD7 No. HP : 82110712887	KALIMANTAN TIMUR	47 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	21 Maret 2023
18	Hariyanti R-662986-IKM-3E97A60C5D No. HP : 85345202314	KALIMANTAN TIMUR	40 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	21 Maret 2023
19	Mulyadi R-662986-IKM-B740614A25 No. HP : 85387399149	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	21 Maret 2023
20	Tika Arista Roselyna R-662986-IKM-525B3B7F4C No. HP : 8115922626	KALIMANTAN TIMUR	26 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	21 Maret 2023
21	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-51FDB54CDA No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	21 Maret 2023
22	Purwanto R-662986-IKM-8FD7285FF7 No. HP : 81347291745	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	20 Maret 2023
23	Sariyanti R-662986-IKM-7538D150F5 No. HP : 81254651852	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	20 Maret 2023
24	Arianto R-662986-IKM-B4475E877D No. HP : 811559453	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	17 Maret 2023
25	Ardi R-662986-IKM-28A2B7E714 No. HP : 82349815324	KALIMANTAN TIMUR	33 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	16 Maret 2023

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
26	Arsanty R-662986-IKM-D01D091475 No. HP : 8115428668	KALIMANTAN TIMUR	47 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	16 Maret 2023
27	Didit Iton Purnama R-662986-IKM-C57D1838DB No. HP : 81253545569	KALIMANTAN TIMUR	46 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	16 Maret 2023
28	Fitria R-662986-IKM-A37013B05B No. HP : 81211143266	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Perempuan	S1PNS	3	4	4	4	4	4	4	3	4	15 Maret 2023
29	Budiyanto R-662986-IKM-FC6378CF29 No. HP : 81310111844	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	15 Maret 2023
30	Tika Arista Roselyna R-662986-IKM-D8278DEDE87 No. HP : 8115922626	KALIMANTAN TIMUR	26 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	15 Maret 2023
31	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-53FFEA91F1 No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	15 Maret 2023
32	Sarif R-662986-IKM-265C1E20EE No. HP : 85753466661	KALIMANTAN TIMUR	31 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	14 Maret 2023
33	Arianto R-662986-IKM-82AAEF9403 No. HP : 811559453	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	9 Maret 2023
34	Abdul Hakim R-662986-IKM-C8EC197E58 No. HP : 82350792348	KALIMANTAN TIMUR	57 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	9 Maret 2023
35	Ida Supatma Wati R-662986-IKM-399106D7DE No. HP : 82255212888	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	9 Maret 2023
36	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-2860D9B849 No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	9 Maret 2023
37	Sariyanti R-662986-IKM-ED47A1A48A No. HP : 81254651852	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	9 Maret 2023
38	Muhammad Padri R-662986-IKM-7AD05C8C90 No. HP : 82218152399	KALIMANTAN TIMUR	27 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	8 Maret 2023

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
39	Pandi Ahmae R-662986-IKM-CBE4E901E4 No. HP : 82159163839	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	8 Maret 2023
40	Sariyanti R-662986-IKM-075B914BC9 No. HP : 81254651852	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	8 Maret 2023
41	Albert R-662986-IKM-46984453BB No. HP : 82154221767	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	8 Maret 2023
42	Ardi R-662986-IKM-F040D79D8C No. HP : 82349815324	KALIMANTAN TIMUR	33 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	7 Maret 2023
43	Purwanto R-662986-IKM-D957C465BA No. HP : 81347291745	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	3	4	7 Maret 2023
44	Samsul Alam R-662986-IKM-93D8768616 No. HP : 82251494651	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	7 Maret 2023
45	Ida Supatma Wati R-662986-IKM-2C5D5927AC No. HP : 82255212888	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	6 Maret 2023
46	Abdul Hakim R-662986-IKM-DD785D0190 No. HP : 81348272645	KALIMANTAN TIMUR	57 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	6 Maret 2023
47	Arianto R-662986-IKM-5B216B3D43 No. HP : 811559453	KALIMANTAN TIMUR	52 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	6 Maret 2023
48	Kristoper R-662986-IKM-291F7D31C7 No. HP : 81360002535	SUMATERA UTARA	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3 Maret 2023
49	Sarif R-662986-IKM-A815A75BCD No. HP : 85753466661	KALIMANTAN TIMUR	31 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2 Maret 2023
50	Arsanty R-662986-IKM-693B51A8FD No. HP : 8115428668	KALIMANTAN TIMUR	47 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	3	4	28 Februari 2023
51	Budiyanto R-662986-IKM-C57E4BFF3C No. HP : 81310111844	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	28 Februari 2023

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
52	Achmad Khaidir R-662986-IKM-09D08A1261 No. HP : 8134214837	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	28 Februari 2023
53	Ida Supatma Wati R-662986-IKM-0149F80A14 No. HP : 82255212888	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	27 Februari 2023
54	Abandi W R-662986-IKM-EB0EDA2ACE No. HP : 81348272645	KALIMANTAN TIMUR	42 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	27 Februari 2023
55	Sarif R-662986-IKM-D54C64135C No. HP : 85753466661	KALIMANTAN TIMUR	31 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	27 Februari 2023
56	Fathul Zannah R-662986-IKM-6172D6DFDC No. HP : 82151103806	KALIMANTAN TIMUR	38 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	23 Februari 2023
57	Yayes Arianto R-662986-IKM-E12727B365 No. HP : 8125324032	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	22 Februari 2023
58	Didit Iton Purnama R-662986-IKM-F0197D7D7F No. HP : 81253545569	KALIMANTAN TIMUR	46 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	22 Februari 2023
59	Hamonangan Saragih R-662986-IKM-DB5E606CEF No. HP : 82113983003	DKI JAKARTA	54 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	22 Februari 2023
60	Arsanty R-662986-IKM-4FD47492FA No. HP : 8115428668	KALIMANTAN TIMUR	47 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	21 Februari 2023
61	Haidir R-662986-IKM-2178F280C0 No. HP : 8134214837	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	21 Februari 2023
62	Budiyanto R-662986-IKM-67D2EE8967 No. HP : 81310111844	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	21 Februari 2023
63	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-FCC9E24AFA No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	20 Februari 2023
64	Abdul Hakim R-662986-IKM-744ABD4A09 No. HP : 82350792348	KALIMANTAN TIMUR	57 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	20 Februari 2023

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
65	Ida Supatma Wali R-662986-IKM-6F42B12E3E No. HP : 82255212888	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	20 Februari 2023
66	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-E9E00ED4EC No. HP : 82150135688	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	16 Februari 2023
67	Tika Arista Roselyna R-662986-IKM-AC1B21A487 No. HP : 8115922626	KALIMANTAN TIMUR	26 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	16 Februari 2023
68	Hamonangan Saragih R-662986-IKM-4C2881DCC2 No. HP : 82113983003	DKI JAKARTA	54 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	3	4	16 Februari 2023
69	Yayes Arianto R-662986-IKM-BE612523B0 No. HP : 8125324032	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	Diploma 3LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	15 Februari 2023
70	Albert R-662986-IKM-DAAE1C44BD No. HP : 82154221767	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	15 Februari 2023
71	Yully Yana Uswatul Khasanah R-662986-IKM-05487961CF No. HP : 81257539339	KALIMANTAN TIMUR	41 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	9 Februari 2023
72	Abdul Hakim R-662986-IKM-C5DDB21CAB No. HP : 82350792348	KALIMANTAN TIMUR	57 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	9 Februari 2023
73	Tika Arista Roselyna R-662986-IKM-046C124391 No. HP : 8115922626	KALIMANTAN TIMUR	26 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	9 Februari 2023
74	Didit Iton Purnama R-662986-IKM-EEB1CDD4B4 No. HP : 81253545569	KALIMANTAN TIMUR	46 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	8 Februari 2023
75	Hamonangan Saragih R-662986-IKM-930CB02F89 No. HP : 82113983003	DKI JAKARTA	54 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	8 Februari 2023
76	Yayes Arianto R-662986-IKM-3F29B416C0 No. HP : 8125324032	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	8 Februari 2023

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
77	Albert R-662986-IKM-FCE58108C8 No. HP : 82154221767	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	8 Februari 2023
78	Achmad Khaidir R-662986-IKM-307682E79F No. HP : 81342148837	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	7 Februari 2023
79	Vetherson Sagala R-662986-IKM-029345516F No. HP : 8125509441	KALIMANTAN TIMUR	41 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	6 Februari 2023
80	Abdul Karim R-662986-IKM-8D6B226114 No. HP : 81254588186	KALIMANTAN TIMUR	43 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	3	4	4	4	6 Februari 2023
81	Dervius Iwan, Sh R-662986-IKM-743DD26C5A No. HP : 82150136688	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2 Februari 2023
82	Puji Srimukti R-662986-IKM-2C13F92E3B No. HP : 81347855211	KALIMANTAN TIMUR	38 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2 Februari 2023
83	Yully Yana Uswatul Khasanah R-662986-IKM-776A133208 No. HP : 81257539339	KALIMANTAN TIMUR	41 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2 Februari 2023
84	Didit Iton Purnama R-662986-IKM-A88E071A2D No. HP : 81253545569	KALIMANTAN TIMUR	46 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1 Februari 2023
85	Fatimah R-662986-IKM-6DD424A306 No. HP : 8115801441	KALIMANTAN TIMUR	28 Tahun Perempuan	S1SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1 Februari 2023
86	Semi Karta R-662986-IKM-4B524C05FF No. HP : 85334769998	KALIMANTAN TIMUR	51 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1 Februari 2023
87	Yayes Arianto R-662986-IKM-F99AFB3693 No. HP : 8125324032	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1 Februari 2023
88	Ray Maulvy Gumilang R-662986-IKM-AAAD7832C1 No. HP : 81220807410	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1 Februari 2023

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
89	Ray Maulvy Gumilang R-662986-IKM-FF734465CD No. HP : 81220807410	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	25 Januari 2023
90	Yayes Arianto R-662986-IKM-13BB94C0D2 No. HP : 8125324032	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	25 Januari 2023
91	Albert R-662986-IKM-5DA9DCD8D4 No. HP : 82154221767	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	25 Januari 2023
92	Yully Yana Uswatul Khasanah R-662986-IKM-8EC4ADB944 No. HP : 81257539339	KALIMANTAN TIMUR	41 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	24 Januari 2023
93	Arsanty R-662986-IKM-9AB1A92BBA No. HP : 8115428668	KALIMANTAN TIMUR	47 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	24 Januari 2023
94	Mahdi R-662986-IKM-4E71C98047 No. HP : 85250365079	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	19 Januari 2023
95	Sarif R-662986-IKM-38D23C241F No. HP : 85753466661	KALIMANTAN TIMUR	31 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	19 Januari 2023
96	James R-662986-IKM-C3E378B5DB No. HP : 82217348645	KALIMANTAN TIMUR	33 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	18 Januari 2023
97	Albert R-662986-IKM-81FCC25909 No. HP : 82154221767	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	18 Januari 2023
98	Arsanti R-662986-IKM-C067B4A0BD No. HP : 8115428668	KALIMANTAN TIMUR	47 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	17 Januari 2023
99	Albert R-662986-IKM-324733F094 No. HP : 82154221767	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	17 Januari 2023
100	Ida Supatma Wati R-662986-IKM-2620AEEAF7 No. HP : 82255212888	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	16 Januari 2023
101	Albert R-662986-IKM-A9AB3A28CD No. HP : 82154221767	KALIMANTAN TIMUR	34 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	11 Januari 2023

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
102	Hamzah R-662986-IKM-FEF86C6772 No. HP : 82347691177	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	11 Januari 2023
103	Hernawati R-662986-IKM-AF515DF1E1 No. HP : 82251257816	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	10 Januari 2023
104	Abdul Hakim R-662986-IKM-EEB9359F97 No. HP : 82350792348	KALIMANTAN TIMUR	57 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	10 Januari 2023
105	Tika Arista Roselyna R-662986-IKM-6C52AFA770 No. HP : 8115922626	KALIMANTAN TIMUR	26 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	9 Januari 2023
106	Abdul Hakim R-662986-IKM-C95E1AED13 No. HP : 82350792348	KALIMANTAN TIMUR	57 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	9 Januari 2023
107	Sarif R-662986-IKM-0550E8E832 No. HP : 85753466661	KALIMANTAN TIMUR	31 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5 Januari 2023
108	Nurhamidah R-662986-IKM-94B1F993BF No. HP : 8164995255	KALIMANTAN TIMUR	26 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5 Januari 2023
109	Sara Noviola R-662986-IKM-8A7B7829B3 No. HP : 85248101548	KALIMANTAN TIMUR	53 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5 Januari 2023
110	Alexander Daung R-662986-IKM-B8376B5B72 No. HP : 81255099784	KALIMANTAN TIMUR	47 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4 Januari 2023
111	Ila R-662986-IKM-AB26B07B8A No. HP : 85245181039	KALIMANTAN TIMUR	50 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4 Januari 2023



Pengadilan Negeri Sangatta >
SISUPER Operator

Navigasi

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

<<

⚙️ 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 = Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
- RL = kuesioner
- NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

Mutu Pelayanan :

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

Pilih Satuan Kerja

Periode
Triwulan *

Pilih Periode

2023

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



🔍 Preview Publikasi

[Indeks Total](#)

[Data Umum Responden](#)

[Data Domisili Responden](#)

[Data Umur Responden](#)

[Data Layanan](#)

[Nilai Per Unsur](#)

	Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1	SUMATERA UTARA	1
2	DKI JAKARTA	3
3	KALIMANTAN TIMUR	107



Pengadilan Negeri Sangatta >
SISUPER Operator

Navigasi

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

Perhitungan

[Beranda](#) / [Perhitungan](#) / [Detail](#)

Perhitungan Indeks Survey

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

Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

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

Pilih Satuan Kerja

Periode
Triwulan *

Pilih Periode

2023

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



Preview Publikasi

[Indeks Total](#)

[Data Umum Responden](#)

[Data Domisili Responden](#)

[Data Umur Responden](#)

[Data Layanan](#)

[Nilai Per Unsur](#)

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	9	8,11
29 - 39 Th	56	50,45
40 - 49 Th	23	20,72
50 - 59 Th	23	20,72
60 - 69 Th	0	0,00
Total	111	



Pengadilan Negeri Sangatta >
SISUPER Operator

Navigasi

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

<<

⚙️ Perhitungan

[Beranda](#) / [Perhitungan](#) / [Detail](#)

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 kuesioner = Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
- RL NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

Mutu Pelayanan :

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

Pilih Satuan Kerja

Periode
Triwulan *

Pilih Periode

2023

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN



🔍 Preview Publikasi

[Indeks Total](#)

[Data Umum Responden](#)

[Data Domisili Responden](#)

[Data Umur Responden](#)

[Data Layanan](#)

[Nilai Per Unsur](#)

	Layanan	Jumlah (Orang)
1	Layanan Pidana	8
2	Layanan Perdata	99
3	Layanan Hukum / Informasi	4

Pengadilan Negeri Sangatta >
SISUPER Operator

Navigasi

🏠 Beranda

📊 Statistik

📄 Formula Krejcie Morgan

📋 SPAK >

📁 SKM >

◦ Register Responden

◦ Kesan & Pesan Responden

◦ Perhitungan Indeks

◦ Register Tindak Lanjut

📅 Survey Harian >

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	402	430	438	444	443	396	440	342	444	
NRR Per RL	3,622	3,874	3,946	4,000	3,991	3,568	3,964	3,081	4,000	34,045
NRR Tertimbang	0,402	0,430	0,438	0,444	0,443	0,396	0,440	0,342	0,444	3,783
IKM Unit Pelayanan										94,57

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	342
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	396
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	402



Pengadilan Negeri Sangatta >
SISUPER Operator

Navigasi

🏠 Beranda

📊 Statistik

📄 Formula Krejcie Morgan

📁 SPAK >

📁 SKM >

◦ Register Responden

◦ Kesan & Pesan Responden

◦ Perhitungan Indeks

◦ Register Tindak Lanjut

📅 Survey Harian >

<<

⚙️ Perhitungan

[Beranda](#) / [Perhitungan](#) / [Detail](#)

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	402	430	438	444	443	396	440	342	444	
NRR Per RL	3,622	3,874	3,946	4,000	3,991	3,568	3,964	3,081	4,000	34,045
NRR Tertimbang	0,402	0,430	0,438	0,444	0,443	0,396	0,440	0,342	0,444	3,783
IKM Unit Pelayanan										94,57

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	444
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	444
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	443