

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

**(Triwulan I Tahun 2026)**

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



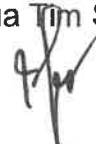
**PENGADILAN NEGERI SANGATTA**  
**KABUPATEN KUTAI TIMUR**  
**MARET 2026**

**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 2026**

Management Representative,

**UZAN PURWADI, S.H.,M.H.  
NIP. 198312212007041001**

Ketua Tim Survei,

**BUDIYANTO WISNU W., S.E.,S.H.  
NIP. 198708252011011007**

Mengetahui,

**KETUA PENGADILAN NEGERI SANGATTA****CHRISTINA SIMANULLANG, S.H.,M.H.  
NIP. 197602052001122002**

## 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, penelitian ini menggunakan metodologi 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.

Survei 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, 27 Maret 2026

Tim Survei

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
<b>BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran SKM.....	4
D. Teknik Analisis Data .....	6
<b>BAB III PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>7</b>
A. Jenis Kelamin .....	7
B. Pendidikan Terakhir.....	7
C. Pekerjaan Utama .....	8
<b>BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN .....</b>	<b>9</b>
A. Persyaratan .....	10
B. Prosedur .....	10
C. Waktu Pelayanan.....	11
D. Biaya Pelayanan.....	12
F. Kompetensi Petugas Pesiaksana Pelayanan.....	13
G. Perilaku Petugas Pelayanan.....	14
H. Kualitas Sarana dan Prasarana .....	14
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	15
<b>BAB V ANALISIS .....</b>	<b>16</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>17</b>
<b>RUJUKAN.....</b>	<b>19</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor Tabel</b>	<b>Hlm.</b>
1. Kategori Mutu Pelayanan	6
2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
5. Rata-Rata Nilai dan Peringkat Setiap Ruang Lingkup	10
6. Hasil Survei Ruang Lingkup Persyaratan	11
7. Hasil Survei Ruang Lingkup Prosedur	11
8. Hasil Survei Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	12
9. Hasil Survei Ruang Lingkup Biaya Pelayanan	12
10. Hasil Survei Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
11. Hasil Survei Ruang Lingkup Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan	13
12. Hasil Survei Ruang Lingkup Perilaku Petugas Pelayanan	14
13. Hasil Survei Ruang Lingkup Kualitas Sarana Prasarana	15
14. Hasil Survei Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	15

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. 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.

Pengadilan Negeri Sangatta berdiri 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 dilaksanakan survei 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 Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan, mengingat Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bagian dari Program Reformasi Birkorasi yaitu area Manajemen Pelayanan Publik dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang bersih dari KKN, Akuntabel dan berkinerja serta Pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, survei ini dilakukan 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 survei 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.

## **B. 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.

### C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sangatta ini dilaksanakan pada setiap Triwulan dalam periode 1 tahun.

### D. 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
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
4. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
5. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
6. Tim survei melakukan analisis terhadap data responden yang telah dikumpulkan
7. Tim survei menyajikan hasil analisis dalam bentuk analisis statistik deskriptif.
8. Tim survei melakukan cross check analisis statistik deskriptif dengan analisa diskusi kelompok dan pendapat-pendapat.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Survei**

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

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

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

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

#### **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 pemberi dan 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

Kualitas sarana dan prasarana pelayanan merupakan kelengkapan dan standarisasi kualitas sarana dan prasarana pusat pelayanan dalam menunjang pelayanan kepada para pengguna layanan.

### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sangatta menggunakan 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 Nilai 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 Nilai	
		Skala 1- 4	Skala 100
1	Sangat Baik	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00
2	Baik	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30
3	Kurang Baik	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60
4	Tidak Baik	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99

## BAB III PROFIL RESPONDEN

### A. Jenis Kelamin

Berdasarkan pengolahan data responden, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yakni 22 orang (59%).

*Tabel 2.  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin*

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-Laki	22	59
2	Perempuan	15	41
3	Tidak Mencamtumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		37	100

### B. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pengolahan data responden mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir dan S1 sebanyak 22 orang (59,47%).

*Tabel 3.  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir*

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
1	SD	4	10,81
2	SMP	4	10,81
3	SMU	2	5,40
4	Diploma 1	1	2,70
5	Diploma 2	0	0
6	Diploma 3	0	0
7	S1	22	59,47
8	S2	4	10,81
9	S3	0	0
Jumlah		37	100

### C. Pekerjaan Utama

Berdasarkan pengolahan data responden, mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama di lainnya yaitu sebanyak 24 orang (64,87%), dengan mayoritas pekerjaan sebagai Pengacara/Advokat.

*Tabel 4.  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama*

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase %
1	PNS	4	10,81
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	8	21,62
5	Wirausaha	0	0
6	Lainnya	24	64,87
7	Tenaga Kontrak	1	2,70
Jumlah		37	100

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang telah terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 33 (tiga puluh tiga). Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sangatta, diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Sangatta memiliki persentase **98,80%** berada pada nilai **3,95** atau dengan kategori nilai **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 s/d 100,00).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup. Berikut deskripsi hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

*Tabel 5.*  
*Rata-Rata Nilai dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup*  
*Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan*  
*Di Pengadilan Negeri Sangatta*

No.	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,919	Sangat Baik	7
2	Prosedur	3,946	Sangat baik	4
3	Waktu Pelayanan	3,919	Sangat baik	8
4	Biaya Pelayanan	3,973	Sangat baik	3
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	Sangat baik	1
6	Kompetensi Pelaksana	3,919	Sangat baik	9
7	Perilaku Petugas	3,946	Sangat Baik	5
8	Kualitas Sarana Prasarana	3,946	Sangat Baik	6
9	Penanganan Pengaduan	4,000	Sangat baik	2

### 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 3,919 dengan interval nilai 3,5324 – 4,00 pada 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 Layanan PN Sangatta  
Ruang Lingkup: Persyaratan*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	36	97,30
2	Sesuai	3	0	0
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	1	2,70
Jumlah			37	100

### B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,946 berada pada interval skor 3.532 – 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 Layanan PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Prosedur*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Mudah	4	36	97,30
2	Mudah	3	0	0
3	Kurang Mudah	2	1	0
4	Tidak Mudah	1	0	2,70
Jumlah			37	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 nilai sebesar 3,919 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 Layanan PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	4	36	97,30
2	Cepat	3	0	0
3	Kurang Cepat	2	0	0
4	Tidak Cepat	1	1	2,70
Jumlah			37	100

#### D. Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan adalah biaya yang dipungut dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna Layanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3,973 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 Layanan PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Biaya Pelayanan*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Gratis	4	36	97,30
2	Murah	3	1	2,70
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			37	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 rata-rata nilai sebesar 4,000 berada pada interval skor skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan 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 Layanan PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	37	100
2	Sesuai	3	0	0
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			37	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 nilai sebesar 3,919 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi petugas pelaksana pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

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

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

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Kompeten	4	36	97,30
2	Kompeten	3	0	0
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	1	2,70
Jumlah			37	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 nilai sebesar 3,946 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 disajikan pada tabel berikut ini.

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

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Sopan & Ramah	4	36	97,30
2	Sopan & Ramah	3	0	0
3	Kurang Sopan & Ramah	2	1	2,70
4	Tidak Sopan & Ramah	1	0	0
Jumlah			37	100

### H. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana adalah fasilitas yang disediakan Pengadilan sesuai prosedur yang digunakan untuk menunjang jalannya pelayanan di Pengadilan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,946 berada pada interval nilai 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana berada pada kategori **Sangat Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang kualitas sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

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

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	36	97,30
2	Baik	3	0	0
3	Cukup	2	1	2,70
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			37	100

#### **I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan terhadap pengaduan dan tindak lanjut dari hasil pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata nilai sebesar 4.000 berada pada interval nilai 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 Layanan PN Sangatta*  
*Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*

No	Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)
1	Dikelola dengan Baik	4	37	100
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	0	0
3	Ada tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
4	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			37	100

## BAB V

### ANALISIS

Pada bagian analisis ini, ditampilkan hasil korespondensi dari 9 poin penilaian yang kemudian dilakukan *cross check* 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 dari hasil kelompok diskusi dan pendapat-pendapat yang relevan kemudian dikelompokkan ke penilaian poin 1 sampai dengan 9 yang telah dikelompokkan lebih besar menjadi 3 (tiga) nilai tertinggi yaitu ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan dengan indeks nilai 4,000, penanganan pengaduan dengan indeks nilai 4,000, dan biaya pelayanan dengan nilai 3,973.

Kemudian dari hasil penilaian tersebut terdapat 3 (tiga) kategori dengan nilai terendah (berdasarkan analisis unsur terendah pada aplikasi siSUPER), yaitu :

- **Persyaratan**, dengan indeks capaian sebesar 3,919.
- **Waktu pelayanan**, dengan indeks capaian sebesar 3,919.
- **Kompetensi pelaksana**, dengan indeks capaian sebesar 3,919.

## 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 **3,95/98,80%** 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 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 petugas pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
7. Perilaku petugas pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
8. Kualitas sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sangatta berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup persyaratan, prosedur, dan biaya pelayanan.

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sangatta, hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Sangatta dan juga secara konsisten dan berkelanjutan mendukung program pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.

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

- Memaksimalkan kembali efisiensi waktu dalam proses pemberian pelayanan dan sesegara mungkin menindaklanjuti kebutuhan masyarakat pengguna layanan pengadilan.
- Menghadirkan berbagai inovasi produk layanan pengadilan yang berorientasi pada efisiensi waktu dan efektivitas alur pemberian layanan kepada masyarakat.
- Adanya briefing secara rutin kepada petugas PTSP untuk meningkatkan kompetensi penyampaian informasi kepada pencari pelayanan.
- Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana dalam menunjang pemberian layanan kepada masyarakat pengguna layanan Pengadilan. Secara konsisten dan berkelanjutan melakukan perawatan berkala pada fasilitas pelayanan publik serta pengadaan fasilitas layanan publik yang berorientasi kebutuhan masyarakat (seperti layanan fasilitas dan akses khusus bagi masyarakat penyandang disabilitas).
- Pelayanan kepada pengguna layanan pengadilan harus memperhatikan SOP dan berbagai regulasi yang berlaku demi memberikan layanan yang berbasis keadilan, kepastian, dan memberikan kemanfaatan bagi masyarakat pengguna layanan pengadilan.

**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.

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 terimbang = 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

Uraian Indeks & Data Responden

**Indeks Total**

Data Umum Responden

Data Domisili Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsur

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI SANGATTA

NILAI INDEKS

**3,95 / 98,80 %**

Periode 1 Januari 2026 sampai 31 Maret 2026

JUMLAH	37 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 22 ORANG	PEREMPUAN : 15 ORANG
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 4 ORG	Diploma 3 : 0 ORG
	SMP : 4 ORG	S1 : 22 ORG
	SMU : 2 ORG	S2 : 4 ORG
	Diploma 1 : 1 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 4 ORG	SWASTA : 8 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRAUUSAHA : 0 ORG
	POLRI : 0 ORG	TENAGA KONTRAK : 1 ORG
	LAINNYA : 24 ORG	

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

URL: /index.php/.../.../...

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsut										
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	
1	Muhammed Nasir R-662986-IKM-7A7ED8B823 No. HP : 082234941519	KALIMANTAN TIMUR	42 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Maret 2026
2	Sirajudin Takeeme R-662986-IKM-96D541FB40 No. HP : 082312141352	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	31 Maret 2026
3	Elisabeth Sukartini R-662986-IKM-6A9BEBC11 No. HP : 085819278799	KALIMANTAN TIMUR	42 Tahun Perempuan	SD LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	31 Maret 2026
4	Ana R-662986-IKM-355A14C7C2 No. HP : 08152145562	KALIMANTAN TIMUR	20 Tahun Perempuan	Diploma 1 TENAGA KONTRAK	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	30 Maret 2026
5	Arianto R-662986-IKM-580B067A47 No. HP : 0811559453	KALIMANTAN TIMUR	58 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Maret 2026
6	Dervius Iwan, S.H. R-662986-IKM-09D23318D3 No. HP : 082254379042	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Maret 2026
7	Furqan R-662986-IKM-AD5C76D9B5 No. HP : 081345944644	KALIMANTAN TIMUR	39 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Maret 2026
8	Arsanty R-662986-IKM-F637D7C091 No. HP : 08115428668	KALIMANTAN TIMUR	45 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Maret 2026
9	Blandine Bura R-662986-IKM-3F8365F501 No. HP : 082158010178	KALIMANTAN TIMUR	33 Tahun Perempuan	SD LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Maret 2026
10	Albert R-662986-IKM-4160EEF4EF No. HP : 082154221767	KALIMANTAN TIMUR	38 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Maret 2026

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	2,50 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5006

Periode Triwulan\*

Kembali ke halaman sebelumnya

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur										
Search:															
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
11	Darussalam R-662986-IKM-65B64DD2E7 No. HP : 082152914919	KALIMANTAN TIMUR	41 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Maret 2026
12	Stevania Possedo R-662986-IKM-2EE8E8BE0E No. HP : 0895433623344	KALIMANTAN TIMUR	28 Tahun Perempuan	SMU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Maret 2026
13	Silvia Handayani R-662986-IKM-1F6ADF8331 No. HP : 081351344498	KALIMANTAN SELATAN	24 Tahun Perempuan	SD LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Maret 2026
14	Dwi Novita Arianti R-662986-IKM-D5868EE760 No. HP : 082155395045	KALIMANTAN TIMUR	24 Tahun Perempuan	SMP LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Maret 2026
15	Amy Sanda R-662986-IKM-5BABCE1D2E No. HP : 082252749951	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Perempuan	SMP LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Februari 2026
16	Ebby Lukman R-662986-IKM-45F5890457 No. HP : 081253040353	KALIMANTAN TIMUR	44 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Februari 2026
17	Albert R-662986-IKM-62178FA3FC No. HP : 082154221767	KALIMANTAN TIMUR	37 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Februari 2026
18	Blandina Bura R-662986-IKM-64ABA219E7 No. HP : 082158010178	KALIMANTAN TIMUR	33 Tahun Perempuan	SD LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Februari 2026
19	Darussalam R-662986-IKM-0B692DB5B4 No. HP : 082152914919	KALIMANTAN TIMUR	41 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Februari 2026
20	Ray Mautvy Gumilang R-662986-IKM-B785E19A60 No. HP : 081220807410	KALIMANTAN TIMUR	29 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Februari 2026

Showing 11 to 20 of 37 entries

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 terimbang = 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

KLIK DI SINI UNTUK MELAKUKAKAN FILTER



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

Show 10

Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
21	Catrina Dorvia R-662986-IKM- EB303A6EA3 No. HP : 081254422366	KALIMANTAN TIMUR	42 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Februari 2026
22	Saut D Sagala R-662986-IKM- B8BC21CEFD No. HP : 081263042517	KALIMANTAN TIMUR	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Januari 2026
23	Saut D Sagala R-662986-IKM- 89A33A7A91 No. HP : 081263042517	KALIMANTAN TIMUR	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Januari 2026
24	Saut D Sagala R-662986-IKM- F0F321D2E9 No. HP : 081263042517	KALIMANTAN TIMUR	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Januari 2026
25	Long Pai R-662986-IKM- DA8F75E31 No. HP : 085250755629	KALIMANTAN TIMUR	51 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Januari 2026
26	Jeaniwati Balan R-662986-IKM-8963564B8F No. HP : 085389698291	KALIMANTAN TIMUR	58 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Januari 2026
27	Adam Jamaluddin R-662986-IKM- FB206BA2DE No. HP : 081350394303	KALIMANTAN TIMUR	43 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 Januari 2026
28	Eka Ayu Racmawati R-662986-IKM- DB72784199 No. HP : 0811579499	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Januari 2026
29	Erni Staner R-662986-IKM- 4BBD6011CC No. HP : 08125393233	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Perempuan	SMP LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Januari 2026
30	Erni Staner R-662986-IKM- 4D84B6BEEE No. HP : 08125393233	KALIMANTAN TIMUR	36 Tahun Perempuan	SMP LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Januari 2026

Showing 21 to 30 of 37 entries

Previous 1 2  Next

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

Daftar Isi



Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur									
Show 10	▼ entries	Copy	CSV	Excel	PDF	Print								
						Search:								
	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
31	Nainuri Suhadi R-662986-IKM- D66AC320A3 No. HP : 081346204881	KALIMANTAN TIMUR	62 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Januari 2026
32	Sirajudin Tekeema R-662986-IKM-2E970E2554 No. HP : 082312141352	KALIMANTAN TIMUR	32 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2026
33	Dervius R-662986-IKM- 0FE4F6DBDE No. HP : 082254379042	KALIMANTAN TIMUR	35 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2026
34	Hendra Putra R-662986-IKM- AEEF220849 No. HP : 082243677777	KALIMANTAN TIMUR	46 Tahun Laki-laki	S2 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Januari 2026
35	Reyno R-662986-IKM- 3E1273C353 No. HP : 082154166569	KALIMANTAN TIMUR	30 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Januari 2026
36	Rey Maulvy Gumilang R-662986-IKM- CB47B2FEE1 No. HP : 081220807410	KALIMANTAN TIMUR	29 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Januari 2026
37	Darussalam R-662986-IKM-B75E262038 No. HP : 082152914919	KALIMANTAN TIMUR	41 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Januari 2026

Showing 31 to 37 of 37 entries

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



Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

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

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Daerah Domisili	Jumlah ( Orang )
1 KALIMANTAN SELATAN	1
2 KALIMANTAN TIMUR	36

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



Keterangan :

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

Mutu Pelayanan :

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

**Periode Tiwulan\***

Periode Tiwulan

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Unsur
<b>Deskripsi</b>			<b>Jumlah ( Orang )</b>		<b>% ( Persen )</b>
18 - 28 Th			4		10,81
29 - 39 Th			16		43,24
40 - 49 Th			13		35,14
50 - 59 Th			3		8,11
60 - 69 Th			1		2,70
<b>Total</b>			<b>37</b>		

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	2,50 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5086

Survei Kepuasan Masyarakat

Layanan	Jumlah ( Orang )
1 Layanan Pidana	1
2 Layanan Perdata	13
3 Layanan Hukum / Informasi	22
4 Layanan Administrasi Umum	1

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

TRIMESTER & PERIODE TRIWULAN

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domisili Responden			Data Umur Responden			Data Layanan		Nilai Per Unsur		Keterangan
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Deskripsi												
Jumlah	145	146	145	147	148	145	146	146	146	148		
NRR Per RL	3,919	3,946	3,919	3,973	4,000	3,919	3,946	3,946	4,000	3,952	35,568	
NRR Tertimbang	0,435	0,438	0,435	0,441	0,444	0,435	0,438	0,438	0,444	0,444	3,952	
IKM Unit Pelayanan											98,80	

Top 3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	148
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	148
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	147