LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGGUNA LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA
PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2026

PENGADILAN NEGERI SANGATTA
TAHUN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Sangatta

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Periode Triwulan III Tahun 2026

Disahkan di Sangatta
Pada hari Rabu, 30 September 2026

Ketua Pengadilan Negeri Sangatta	**Ketua Tim Survei**
Christina Sinanullang	**Budiyanto Wisnu Wardana**

KATA PENGANTAR

Dalam rangka Akreditasi dan Reformasi Birokrasi, pelayanan instansi/lembaga merupakan salah satu area yang dinilai. Untuk itu, Pengadilan Negeri Sangatta mengadakan survei kuaalitas 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 penyelenggaraaan pelayanan, untuk pertimbangan kepentingan penetapan kebijakan, melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kwalitas pelayanan.

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

Sangatta, 30 September 2026

Ketua Pengadilan Negeri Sangatta



Christina Simanullang

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
BAB I KUESIONER SURVEI 1
BAB II METODOLOGI SURVEI 7
A. KRITERIA RESPONDEN 7
B. METODE PENCACAHAN 10
C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS 11
BAB III PENGOLAHAN SURVEI 13
A. ANALISIS HASIL SURVEI 13
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI 29
BAB IV DATA SURVEI 31
A. DATA RESPONDEN 31
B. DATA DUKUNG LAINNYA 32

BAB I
KUESIONER SURVEI

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

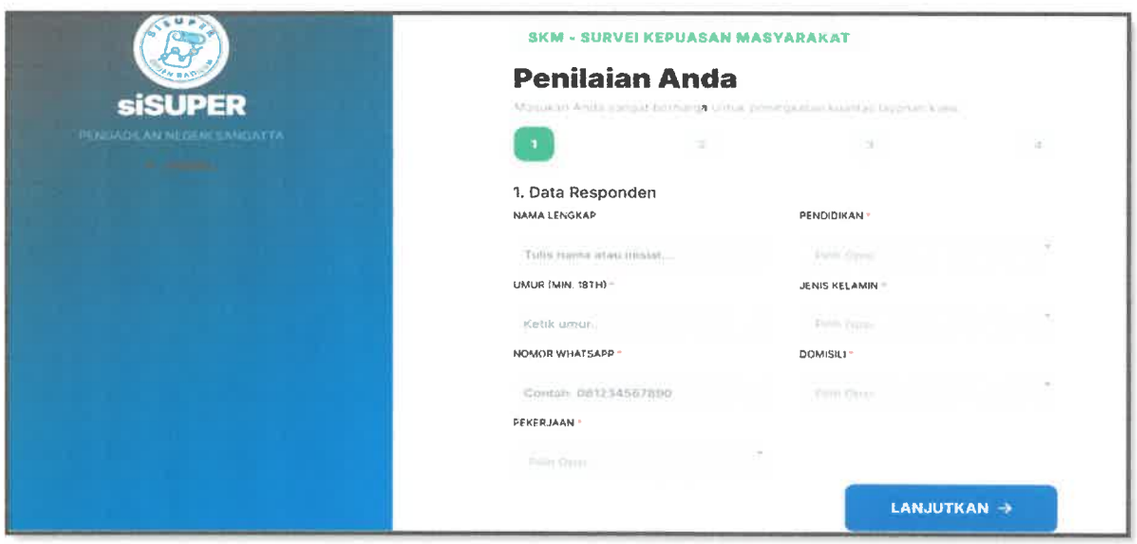
sebagainya, sehingga dari sana diharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun agar kedepannya pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta dapat lebih ditingkatkan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sangatta melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

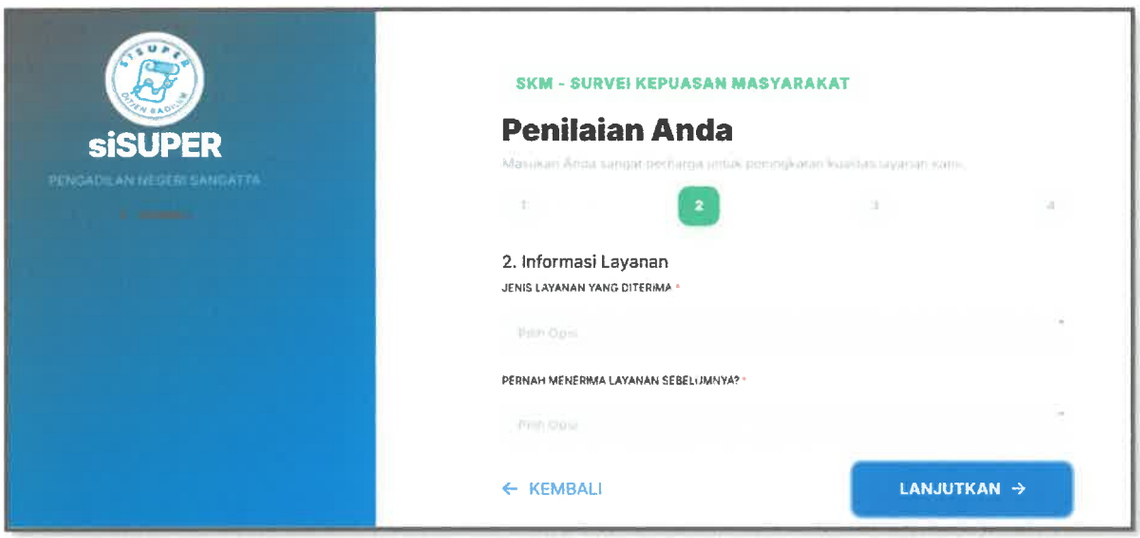
Survei Kepuasaan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta.

Berikut ini tampilan dari kuesioner survei mandiri yang dilakukan pada Pengadilan Negeri Sangatta melalui Aplikasi siSUPER



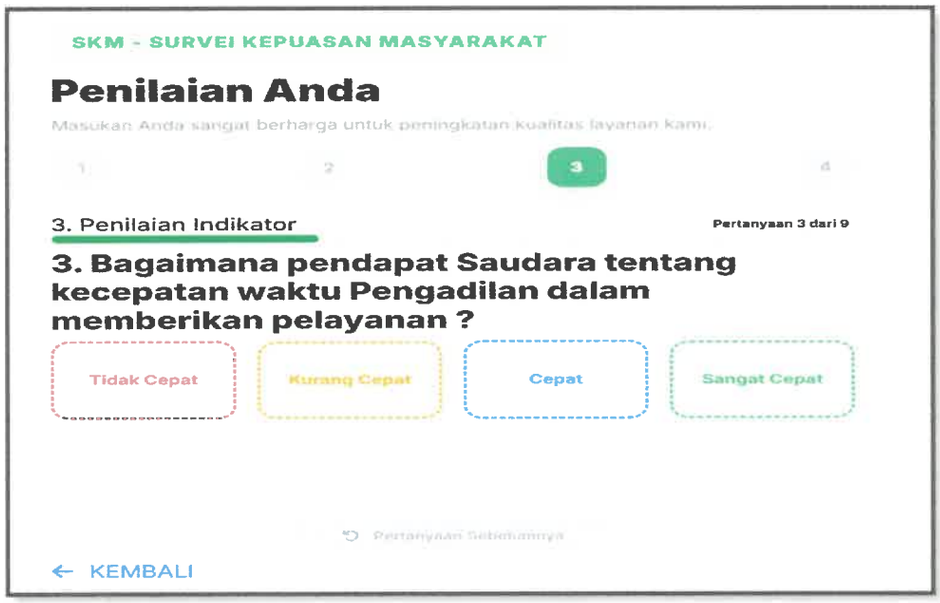
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)




siSUPER
PENGADILAN NEGERI SANGATTA
SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
1
2
3
4
2. Informasi Layanan
JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *
Pilih Opsi
PERNAH MENERIMA LAYANAN SEBELUMNYA? *
Pilih Opsi
← KEMBALI
LANJUTKAN →


SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
1
2
3
4
3. Penilaian Indikator
Pertanyaan 1 dari 9
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai
← KEMBALI

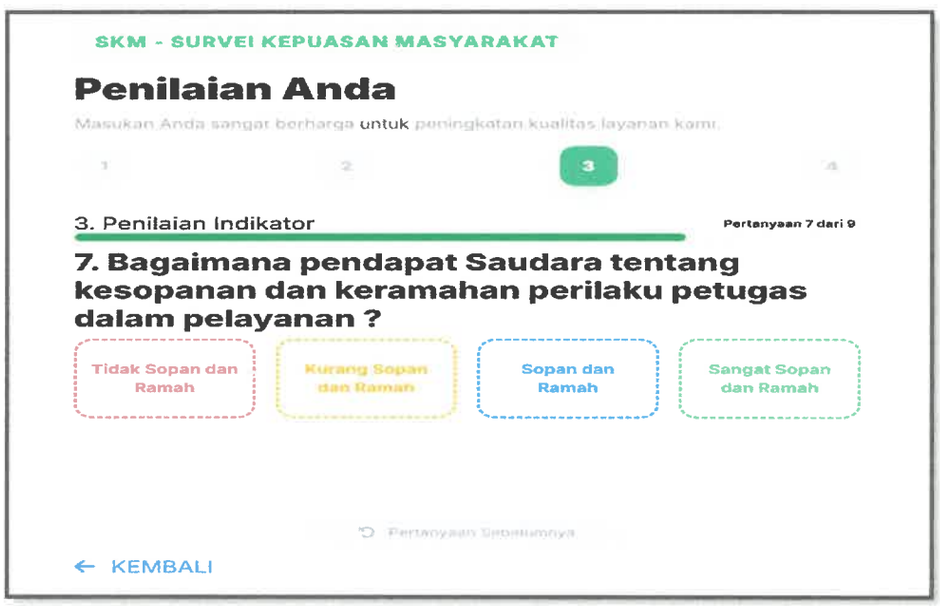

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
1
2
3
4
3. Penilaian Indikator
Pertanyaan 2 dari 9
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?
Tidak Mudah
Kurang Mudah
Mudah
Sangat Mudah
Pertanyaan Sebelumnya
← KEMBALI

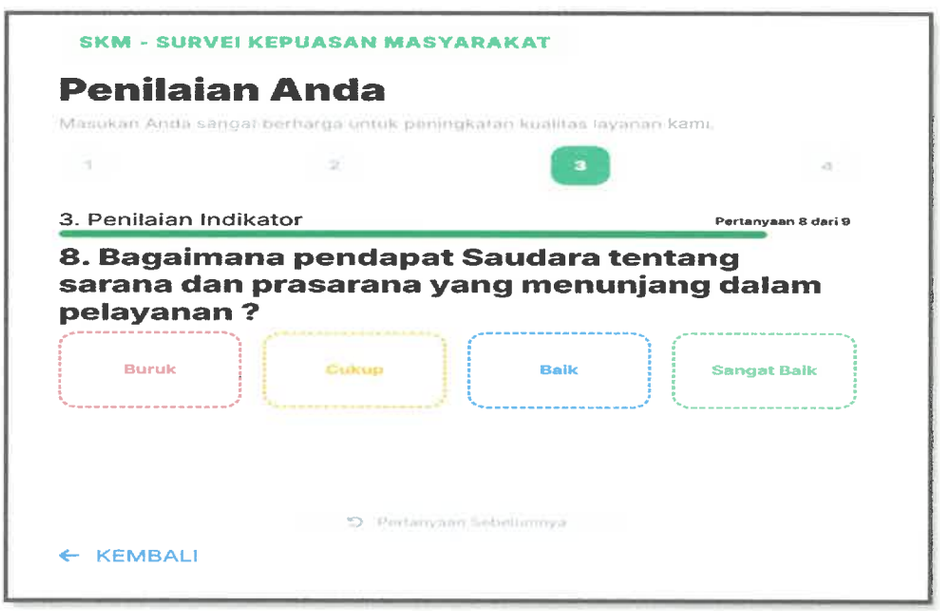

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
1
2
3
4
3. Penilaian Indikator
Pertanyaan 3 dari 9
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?
Tidak Cepat
Kurang Cepat
Cepat
Sangat Cepat
Pertanyaan Sebelumnya
KEMBALI

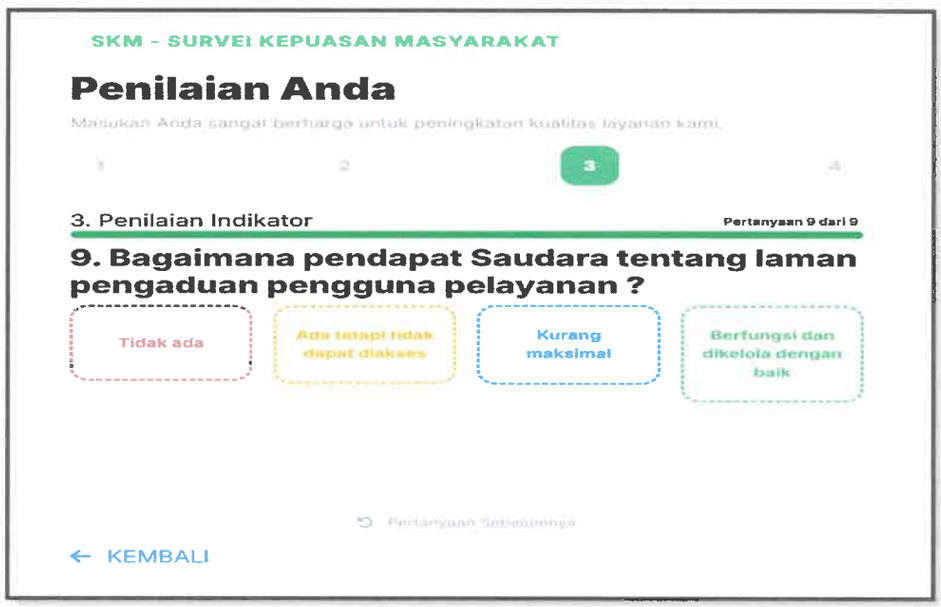

SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
1
2
3
4
3. Penilaian Indikator
Pertanyaan 4 dari 9
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?
Tidak Setuju
Kurang Setuju
Setuju
Sangat Setuju
Pertanyaan Sebelumnya
KEMBALI


SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
1
2
3
4
3. Penilaian Indikator
Pertanyaan 5 dari 9
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai
Pertanyaan Sebelumnya
KEMBALI


SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
1
2
3
4
3. Penilaian Indikator
Pertanyaan 6 dari 9
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?
Tidak Kompeten
Kurang Kompeten
Kompeten
Sangat Kompeten
Pertanyaan Sebelumnya
KEMBALI


SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
1
2
3
4
3. Penilaian Indikator
Pertanyaan 7 dari 9
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?
Tidak Sopan dan Ramah
Kurang Sopan dan Ramah
Sopan dan Ramah
Sangat Sopan dan Ramah
Pertanyaan Sebelumnya
KEMBALI


SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
1
2
3
4
3. Penilaian Indikator
Pertanyaan 8 dari 9
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?
Buruk
Cukup
Baik
Sangat Baik
Pertanyaan Sebelumnya
KEMBALI


SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
1
2
3
4
3. Penilaian Indikator
Pertanyaan 9 dari 9
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?
Tidak ada
Ada tetapi tidak dapat diakses
Kurang maksimal
Berfungsi dan dikelola dengan baik
Pertanyaan Sebelumnya
KEMBALI


SKM - SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Penilaian Anda
Masukan Anda sangat berharga untuk peningkatan kualitas layanan kami.
1
2
3
4
Hampir Selesai!
Mohon berikan kesan & pesan singkat untuk kami.
KESAN & PESAN *
Tuliskan di sini...
SIMPAN DATA

BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. KRITERIA RESPONDEN

Responden dalam survei ini adalah pengguna/penerima layanan di Pengadilan Negeri Sangatta dengan survei yang dilaksanakan melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya yang telah dibuat oleh Badilum untuk memudahkan masyakarat dalam memberi saran maupun masukan. Penerima layanan Pengadilan Negeri Sangatta dapat mengisi suvei tersebut secara *online,* sehingga survei tersebut tidak terikat pada tempat dan waktu tertentu dalam pengisiannya, dalam hal ini penerima layanan Pengadilan Negeri Sangatta dapat mengisi survei tersebut meskipun telah meninggalkan lokasi Pengadilan Negeri Sangatta.

Jumlah kuesioner (angket) yang terisi pada pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah **32 (tiga dua)** kuesioner (angket) dengan pengisian secara online. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner tersebut, kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis objektivitas responden.

1) Umur

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	18 - 28 Th	9	28,13%
2	29 - 39 Th	16	50,00%
3	40 - 49 Th	5	15,63%
4	50 - 59 Th	2	6,25%
5	60 - 69 Th	0	0%
Jumlah		**32**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada survei ini berumur 29-39 tahun, yakni sebanyak 16 orang dengan presentase **50%.**

2) Jenis Kelamin

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Laki-Laki	17	53%
2	Perempuan	15	47%
Jumlah		**32**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik jenis kelamin di atas mayoritas responden pada survei ini berjenis kelamin laki-laki, yakni sebanyak 17 orang dengan presentase **53%.**

3) Pendidikan

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Tidak/Belum Sekolah	1	3%
2	SD	0	0%
3	SMP	0	0%
4	SMU	10	31%
5	DIPLOMA 1	0	0%
6	DIPLOMA 2	0	0%
7	DIPLOMA 3	0	0%
8	S1	18	57%
9	S2	3	9%
10	S3	0	0%
Jumlah		**32**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan terakhir di atas, mayoritas responden pada survei ini berpendidikan terakhir S1, yakni sebanyak 18 orang dengan persentase **57%**.

4) Pekerjaan Utama

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	PNS	3	9%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	1	3%
4	SWASTA	7	22%
5	WIRAUSAHA	0	0%
6	TENAGA KONTRAK	2	6%
7	LAINNYA	19	60%
Jumlah		**32**	**100%**

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan utama di atas, mayoritas responden pada survei ini berpekerjaan utama Lainnya, yakni sebanyak 19 orang dengan persentase **60%**.

B. METODE PENCACAHAN

Laporan penelitian terhadap hasil survei ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan Skala *Likert* yaitu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik di mana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Kemudian data persepsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1) Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2) Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 - 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala Indeks antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semakin baik.

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Dalam pelaksanaan survei, Tim Survei melalui beberapa tahapan seperti perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei. Adapun tahapan tersebut mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1) Tim survei melakukan pengaturan pada aplikasi siSUPER Badilum untuk pengisian kuesioner.
2) Tim survei menginformasikan kepada pengunjung yang datang langsung ke Kantor Pengadilan Negeri Sanggatta untuk dapat mengisi kuesioner secara *online*, dan teknik penarikan sampel adalah dengan menggunakan metode *random sampling* melalui pengisian sendiri oleh responden.
3) Survei dilaksanakan setiap hari bagi pengguna layanan.
4) Petugas survei mengambil data yang telah diisi oleh responden dalam aplikasi siSUPER Badilum.
5) Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif dan membuat laporan hasil survei.

Selanjutnya, data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan pengisian sendiri oleh responden melalui Aplikasi siSUPER (Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik) dengan Variabel Pengukuran **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1) Tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan.
2) Tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan.
3) Kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan.
4) Tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi.
5) Kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan.
6) Tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
7) Tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan.
8) Tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan

9) Tentang laman pengaduan pengguna pelayanan.

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Analisis hasil data pada pengukuran **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** di Pengadilan Negeri Sangatta menggunakan analisis statistik deskriptif.

Sembilan ruang lingkup **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** yang telah dijabarkan sebelumnya di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) item pertanyaan, dengan 4 (empat) jawaban. Adapun skor yang digunakan ialah menggunakan skala *likert,* dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya ialah mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi informasi pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta ditentukan sebagai berikut:

Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayananya
1.	1,00 - 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,05	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,06 – 3,52	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap pada periode Triwulan III Tahun 2026 berdasarkan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah sejumlah **32 (tiga dua)** kuesioner dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa **Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** pada Pengadilan Negeri Sangatta adalah sebesar **3,99/99,83%** yakni berada pada **kategori "SANGAT BAIK"** (pada interval 88,31 - 100,00). Adapun analisis data yang dilakukan dengan kategori sebagai berikut:

a) **Persyaratan**

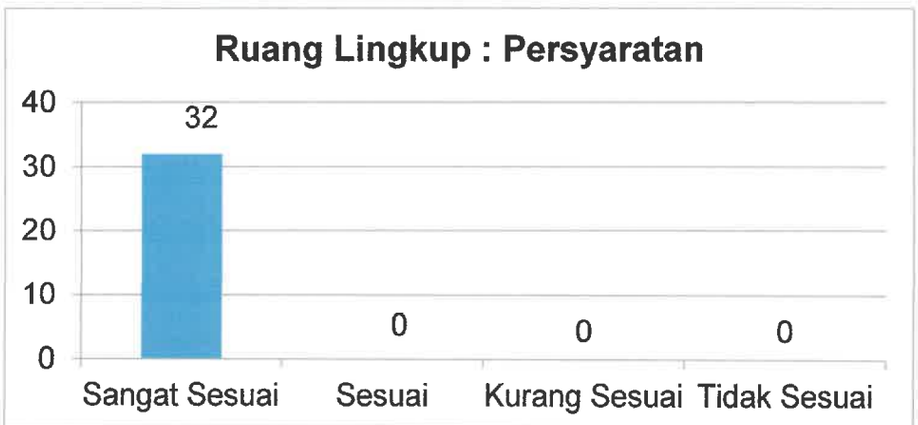
Ruang lingkup **Persyaratan** bertujuan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tanpa adanya penyimpangan, perubahan, maupun manipulasi dalam penerapan aturan yang dapat memengaruhi proses maupun hasil pelayanan. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000**, yang berada pada interval 3,53 – 4,00 dengan **kategori "Sangat Baik"**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap penerapan peraturan dalam penyelenggaraan pelayanan berada pada kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan telah diselenggarakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga mampu memberikan kepastian dan kepercayaan kepada masyarakat. Adapun distribusi jawaban responden terhadap indikator persyaratan disajikan pada tabel berikut.

Survei Kepuasan Masyaratakat Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Sesuai	4	32	100%
2	Sesuai	3	0	0%
3	Kurang Sesuai	2	0	0%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			**32**	**100%**

Berdasarkan table diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Survei Kepuasan Masyaratakat Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Persyaratan





b) Prosedur

Ruang lingkup **Prosedur** pada Unit Layanan Ini bertujuan untuk menilai sejauh mana prosedur pelayanan dilaksanakan secara profesional, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta bebas dari praktik penyalahgunaan jabatan oleh petugas. Penilaian ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap integritas aparatur dalam memberikan pelayanan secara adil, akuntabel, dan tanpa memanfaatkan jabatan untuk memperoleh keuntungan pribadi maupun memberikan perlakuan khusus yang tidak sesuai dengan peraturan. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000**, yang berada pada interval 3,53 – 4,00 dengan kategori **"Sangat Baik"**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap aspek Prosedur pada Unit Layanan Ini berada pada kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa prosedur pelayanan telah diterapkan secara konsisten sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta dilaksanakan dengan menjunjung tinggi integritas, profesionalisme, dan akuntabilitas. Adapun distribusi jawaban responden terhadap indikator Prosedur pada Unit Layanan Ini disajikan pada tabel berikut.

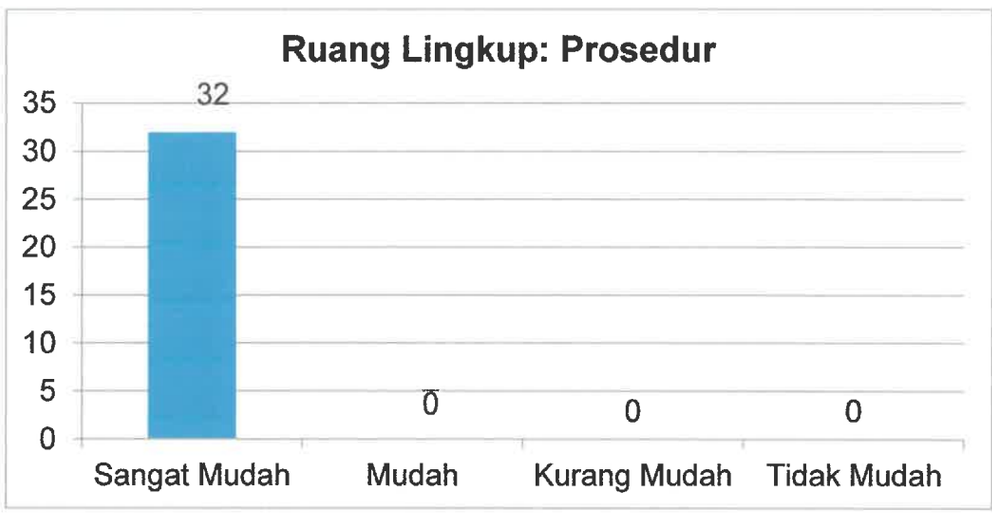
Survei Kepuasan Masyaratakat Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Mudah	4	32	100%
2	Mudah	3	0	0%
3	Kurang Mudah	2	0	0%
4	Tidak Mudah	1	0	0%
Jumlah			**32**	**100%**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Survei Kepuasan Masyaratakat Pengadilan Negeri Sangatta

Ruang Lingkup: Prosedur





c) **Waktu Pelayanan**

Ruang lingkup **Waktu Pelayanan** pada Unit Layanan Ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah dilaksanakan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Penilaian ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap ketepatan, kecepatan, dan kepastian waktu dalam proses penyelesaian pelayanan, sehingga masyarakat memperoleh layanan secara efektif, efisien, dan tepat waktu. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh **rata-rata skor sebesar 3,969**, yang berada pada interval 3,53 – 4,00 dengan **kategori "Sangat Baik"**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap aspek Waktu Pelayanan berada pada kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan telah diselenggarakan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan, sehingga mampu memberikan kepastian penyelesaian layanan dan memenuhi harapan masyarakat. Adapun distribusi jawaban responden terhadap indikator Waktu Pelayanan pada Unit Layanan Ini disajikan pada tabel berikut.

Survei Kepuasan Masyaratakat Pengadilan Negeri Sangatta

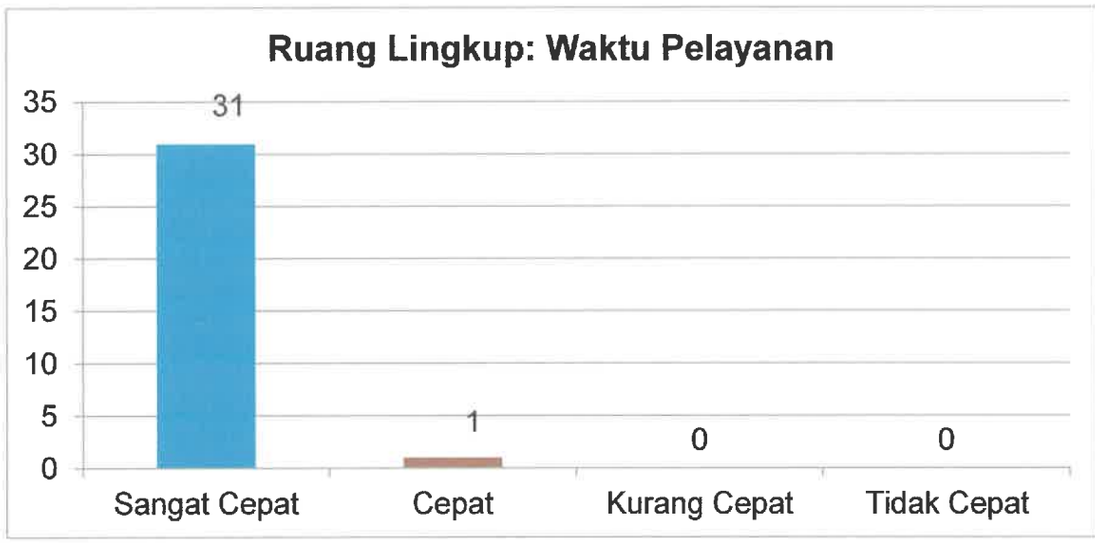
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

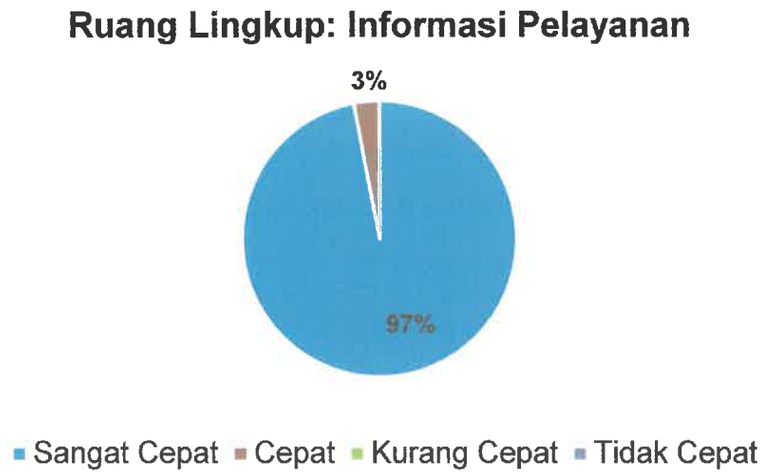
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Cepat	4	31	97%
2	Cepat	3	1	3%
3	Kurang Cepat	2	0	0%
4	Tidak Cepat	1	0	0%
Jumlah			**32**	**100%**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Survei Kepuasan Masyaratakat Pengadilan Negeri Sangatta

Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan





d) Biaya Pelayanan

Ruang lingkup **Biaya Pelayanan** bertujuan untuk menilai sejauh mana biaya pelayanan yang dikenakan kepada masyarakat telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bersifat transparan, serta tidak menimbulkan beban biaya di luar ketentuan yang telah ditetapkan. Penilaian ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kewajaran, kejelasan, dan keterbukaan informasi mengenai biaya pelayanan yang diberikan oleh pengadilan. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000**, yang berada pada interval 3,53 – 4,00 dengan **kategori "Sangat Baik"**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap aspek Biaya Pelayanan berada pada **kategori** sangat **baik**. Hal ini mengindikasikan bahwa biaya pelayanan telah diterapkan secara transparan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memberikan kepastian kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Adapun distribusi jawaban responden terhadap indikator Biaya Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

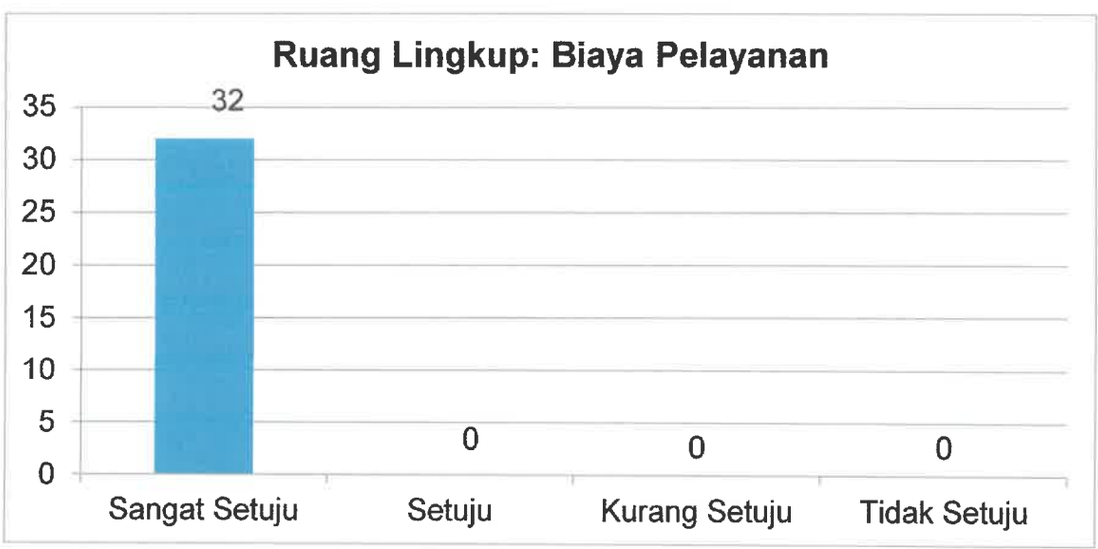
Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Biaya Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Setuju	4	32	100%
2	Setuju	3	0	0%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			**32**	**100%**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

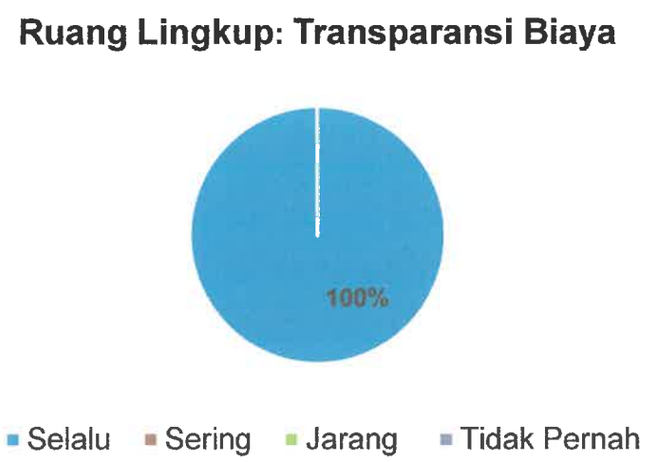
Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta

Ruang Lingkup: Biaya Pelayanan



Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta

Ruang Lingkup: Biaya Pelayanan



e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Ruang lingkup **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** bertujuan untuk menilai sejauh mana produk atau hasil pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan dan kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Penilaian ini juga dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian antara jenis pelayanan yang diterima dengan ketentuan, prosedur, dan standar yang telah ditetapkan oleh pengadilan. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000**, yang berada pada interval 3,53 – 4,00 dengan **kategori "Sangat Baik"**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa produk pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Adapun distribusi jawaban responden terhadap indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

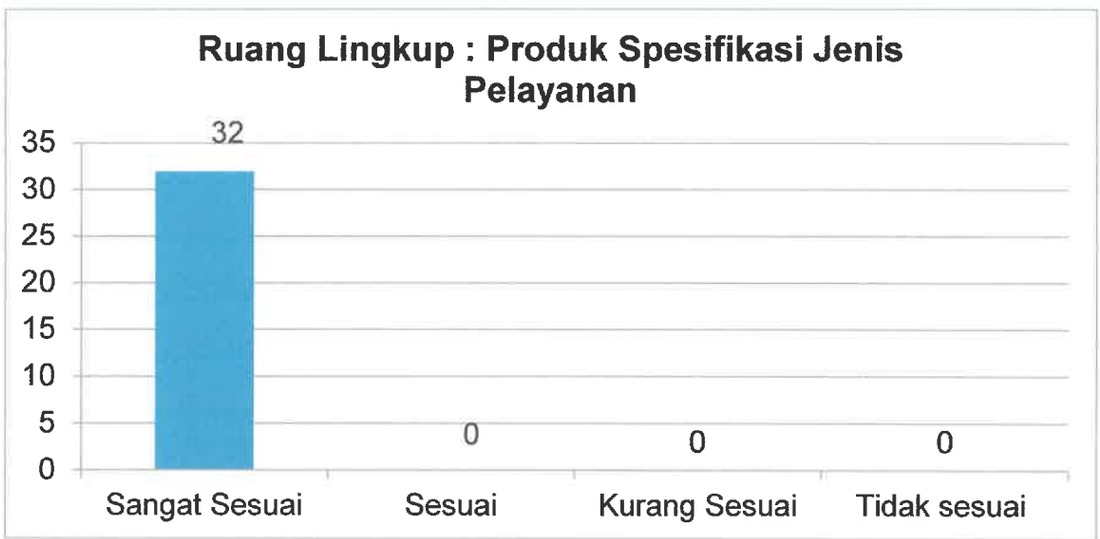
Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Sesuai	4	32	100%
2	Sesuai	3	0	0%
3	Kurang Sesuai	2	0	0%
4	Tidak sesuai	1	0	0%
Jumlah			**32**	**100%**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta

Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta

Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



f) Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan

Ruang lingkup **Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan** bertujuan untuk menilai sejauh mana petugas pelaksana memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap profesional yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penilaian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, ramah, serta sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan yang berlaku. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh **rata-rata skor sebesar 3,969,** yang berada pada interval 3,53 – 4,00 dengan **kategori "Sangat Baik"**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap aspek Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan berada pada kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas pelaksana telah memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Adapun distribusi jawaban responden terhadap indikator Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

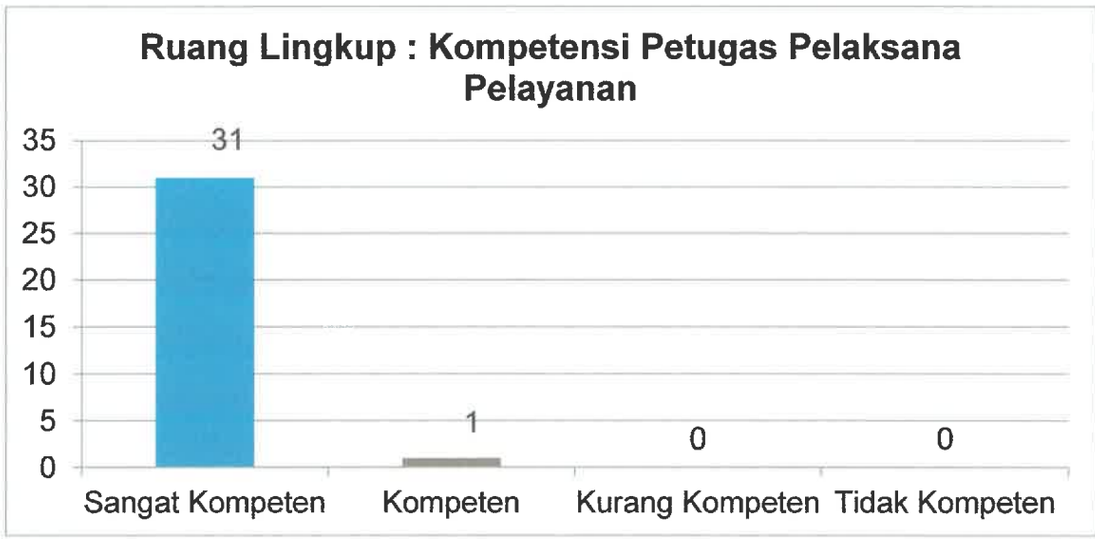
Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Kompeten	4	31	97%
2	Kompeten	3	1	3%
3	Kurang Kompeten	2	0	0%
4	Tidak Kompeten	1	0	0%
Jumlah			**32**	**100%**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

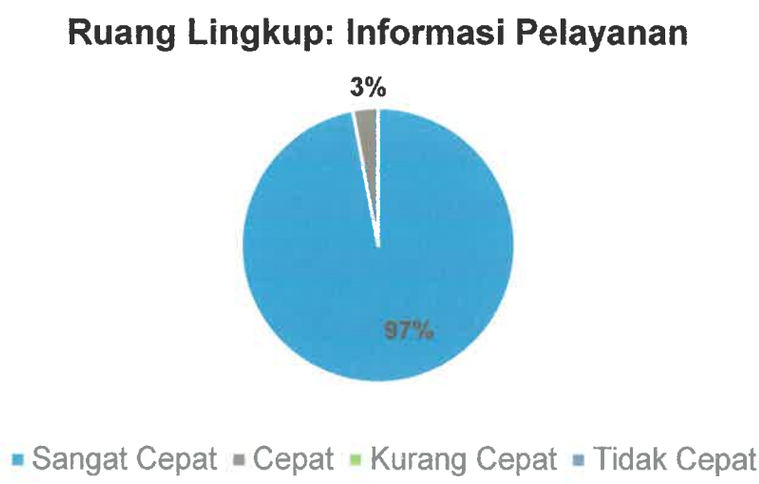
Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta

Ruang Lingkup: Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan



Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta

Ruang Lingkup: Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan



g) Perilaku Petugas Pelayanan

Ruang lingkup **Perilaku Petugas Pelayanan** bertujuan untuk menilai sejauh mana petugas pelayanan menunjukkan sikap yang sopan, ramah, responsif, disiplin, serta memberikan pelayanan secara profesional dan tidak diskriminatif kepada masyarakat. Penilaian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yang beretika, menghargai pengguna layanan, serta mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan kondusif. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh **rata-rata skor sebesar 4,000**, yang berada pada interval 3,53 – 4,00 dengan **kategori "Sangat Baik"**. Hasil tersebut

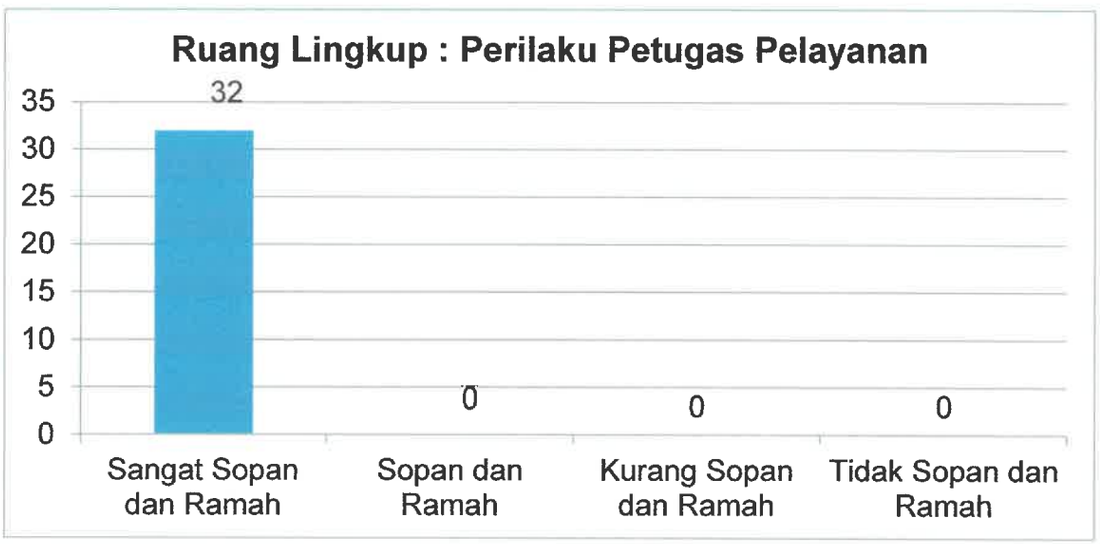
menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap aspek Perilaku Petugas Pelayanan berada pada kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas pelayanan telah menunjukkan sikap yang profesional, ramah, responsif, dan berintegritas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Adapun distribusi jawaban responden terhadap indikator Perilaku Petugas Pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Perilaku Petugas Pelayanan

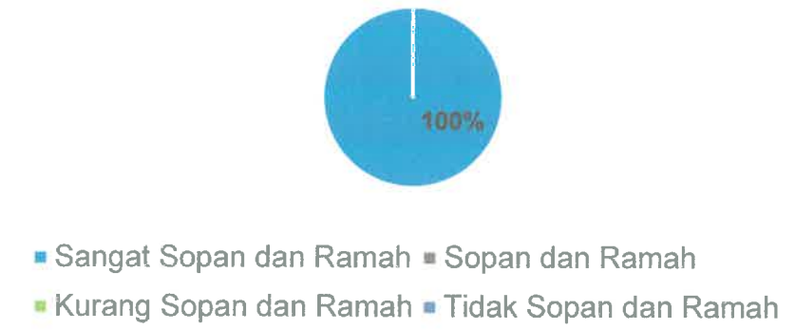
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	32	100%
2	Sopan dan Ramah	3	0	0%
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0%
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0%
Jumlah			**32**	**100%**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Perilaku Petugas Pelayanan



Ruang Lingkup:Perilaku Petugas Pelayanan



h) Kualitas Sarana dan Prasarana

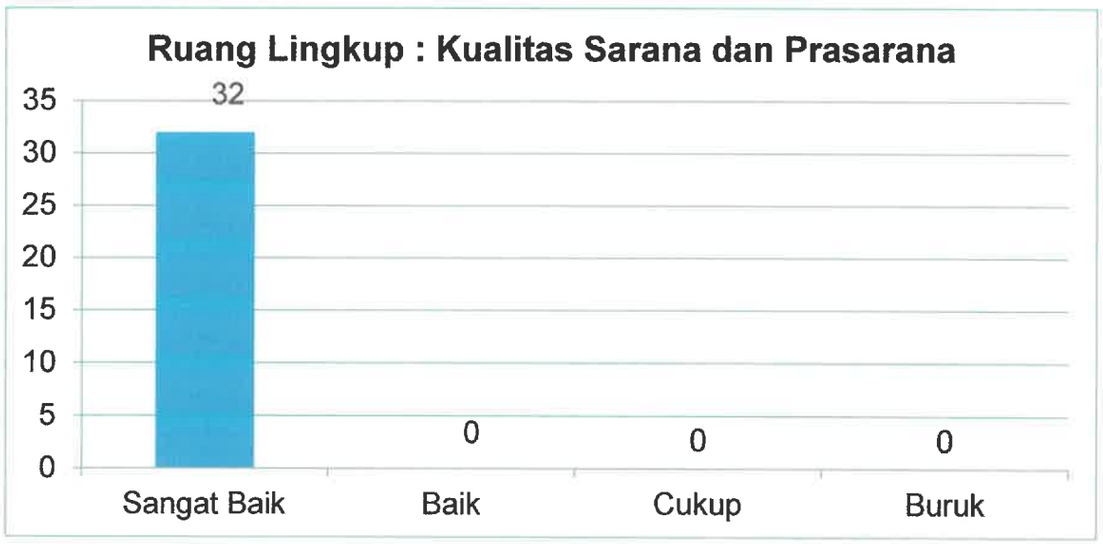
Ruang lingkup **Kualitas Sarana dan Prasarana** pada unit layanan ini bertujuan untuk menilai sejauh mana fasilitas yang tersedia mendukung pelaksanaan pelayanan secara optimal, nyaman, dan efisien. Penilaian ini mencakup kondisi, kelayakan, kebersihan, serta ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan oleh masyarakat, sehingga dapat menunjang proses pelayanan yang tertib, mudah diakses, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai **rata-rata skor sebesar 4,000**, yang berada pada interval 3,53 – 4,00 dengan **kategori "Sangat Baik"**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap aspek Kualitas Sarana dan Prasarana berada pada kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di unit layanan telah memadai, layak digunakan, serta mampu mendukung kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Adapun distribusi jawaban responden terhadap indikator Kualitas Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut.

Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Sangat Baik	4	32	100%
2	Baik	3	0	0%
3	Cukup	2	0	0%
4	Buruk	1	0	0%
Jumlah			**32**	**100%**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup: Kualitas Sarana dan Prasarana



Ruang Lingkup: Kualitas Sarana dan Prasarana



i) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Ruang lingkup **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** pada unit layanan ini bertujuan untuk menilai sejauh mana mekanisme penanganan pengaduan yang tersedia telah berjalan dengan baik, cepat, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Penilaian ini juga mencakup kemudahan masyarakat dalam menyampaikan saran dan masukan, serta sejauh mana tindak lanjut terhadap pengaduan dilakukan secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai **rata-rata skor sebesar 4,000**, yang berada pada interval 3,53 – 4,00 dengan **kategori "Sangat Baik"**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan terhadap aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan berada pada kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa mekanisme pengaduan dan penyampaian saran telah berjalan efektif serta mampu memberikan kepastian tindak lanjut bagi masyarakat. Adapun distribusi jawaban responden terhadap indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan disajikan pada tabel berikut.

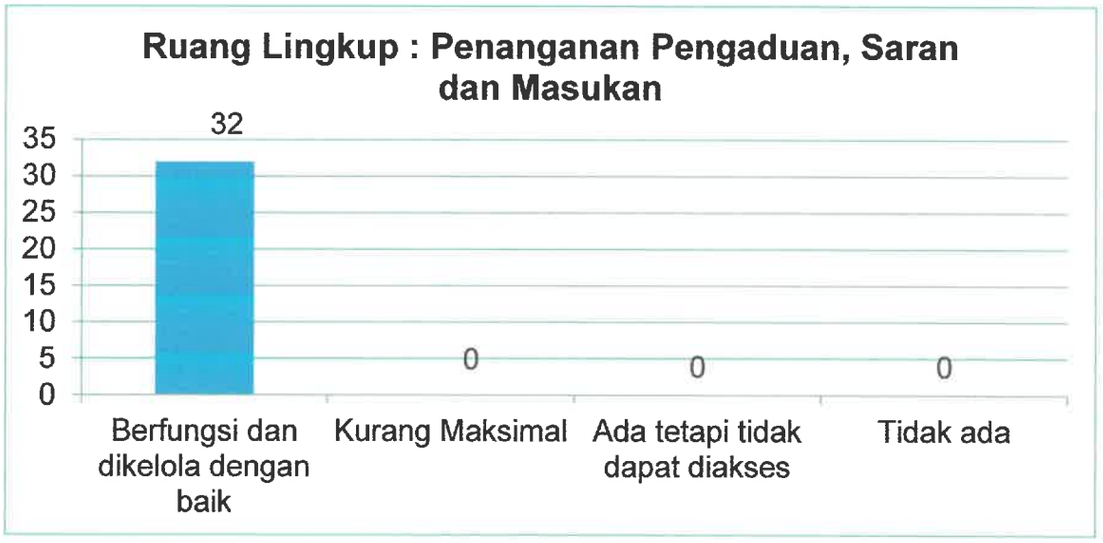
Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Orang	%
1	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	32	100%
2	Kurang Maksimal	3	0	0%
3	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0	0%
4	Tidak ada	1	0	0%
Jumlah			**32**	**100%**

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Sangatta

Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan





B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Dari hasil monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari aplikasi siSUPER Badilum terhadap Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta periode Triwulan II Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa nilai terendah terdapat pada 3 (tiga) unsur, yaitu unsur **kompetensi pelaksana**, **waktu pelayanan dan perilaku petugas pelayanan**

Terhadap 3 (tiga) unsur terendah di atas kemudian dilakukan tindak lanjut sebagai bentuk evaluasi dan perbaikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sangatta, tindak lanjut tersebut antara lain:

1) Terhadap ruang lingkup **kompetensi pelaksana**, dengan skor 3,970, namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,53 – 4,00 dengan kategori **"Sangat Baik".** Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut yaitu melalui briefing rutin sebelum pelaksanaan pelayanan. Briefing tersebut diharapkan dapat menyamakan pemahaman standar pelayanan, memperkuat disiplin kerja, serta memastikan kualitas pelayanan tetap sesuai dengan ketentuan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum. Selain itu, evaluasi kinerja petugas perlu terus dilakukan guna menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan agar tetap konsisten pada kategori sangat baik.
2) Terhadap ruang lingkup **waktu pelayanan** dengan skor 3,970, namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,53 – 4,00 dengan kategori **"Sangat Baik".** Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut, perlu dilakukan upaya untuk memaksimalkan efisiensi waktu dalam proses pemberian pelayanan serta menindaklanjuti kebutuhan masyarakat pengguna layanan pengadilan secara cepat dan tepat. Senantiasa memperhatikan SOP dan berbagai regulasi yang berlaku guna memberikan layanan yang berbasis keadilan, kepastian hukum, serta kemanfaatan bagi masyarakat pengguna layanan.
3) Terhadap ruang lingkup **perilaku petugas pelayanan** dengan skor 4,000, namun pada point titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum hasil analisis diperoleh masih berada pada interval skor 3,53

– 4,00 dengan kategori **"Sangat Baik".** Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut Terhadap ruang lingkup perilaku petugas pelayanan dengan skor 4,000, pada poin titik ukur pelayanan (mutu pelayanan) Dirjen Badilum, hasil analisis menunjukkan bahwa nilai tersebut berada pada interval skor 3,53–4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Oleh karena itu, sebagai tindak lanjut terhadap penilaian kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan, perlu dilakukan penguatan penerapan budaya pelayanan prima melalui prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun). Penerapan 5S diharapkan menjadi budaya kerja yang konsisten dalam setiap proses pelayanan, sehingga petugas senantiasa memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, santun, responsif, serta menghargai setiap pengguna layanan.

BAB IV
DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SATKER: PENGADILAN NEGERI SANGATTA | Triwulan 3 2026

No	Responden	Demografi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu
1	Khoirul Arifin HP : 08125809822	45 Th | Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2026
2	Achmad Saifullah HP : 081349886116	26 Th | Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 September 2026
3	Deby Rezky HP : 085249307110	26 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2026
4	Shabariah! HP : 081345785756	41 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2026
5	Umi Ulfa Azizah HP : 082351495751	26 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 September 2026
6	Halna Sus HP : 081243000648	52 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2026
7	Febrianti Ramadhan HP : 085138856287	31 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2026
8	Armah HP : 081310171394	26 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21 September 2026
9	Hendrianto HP : 082161320152	31 Th | Laki-lakiLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 September 2026
10	Sahat HP : 081289786954	27 Th | Laki-lakiLayanan Pidana	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3 September 2026
11	Rezki Febrianti HP : 081212263942	25 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 September 2026
12	Erni HP : 085822360655	36 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 September 2026
13	Rethy Ida Harwita HP : 081350005525	39 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 September 2026
14	Chandra Ferma Irawan HP : 082213591971	34 Th | Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 September 2026
15	Sukman HP : 082335439078	26 Th | Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2026
16	Silenly S HP : 081242011008	35 Th | Laki-lakiLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2026
17	Hutri Dinmas HP : 081236932860	30 Th | Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Agustus 2026
18	Akhmad Darjat HP : 081263555279	45 Th | Laki-lakiLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Agustus 2026
19	Albert HP : 082154221767	38 Th | Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Agustus 2026
20	Husniyah HP : 082254846905	39 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19 Agustus 2026
21	Miftahul Nisa HP : 082196826968	25 Th | PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Juli 2026
22	Nur Azizah Batari HP : 082350619371	24 Th | PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Juli 2026
23	Sirajudin Takeama HP : 082312141352	32 Th | Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2026
24	Nadya San HP : 082375685978	29 Th | PerempuanLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
25	Fitman Afriza HP : 085252831891	29 Th | Laki-lakiLayanan Pidana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
26	Fitri Yani HP : 082250854723	34 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2026
27	Muhammad Nas HP : 082234941519	42 Th | Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Juli 2026
28	Darussalam HP : 082152914919	42 Th | Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Juli 2026
29	Arianto HP : 08152145562	59 Th | Laki-lakiLayanan Perdata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Juli 2026
30	Dervius Iwan HP : 082254379042	35 Th | Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Juli 2026
31	Sarif Pandurata HP : 082193371601	35 Th | Laki-lakiLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juli 2026
32	Mita Puspa HP : 081808018560	36 Th | PerempuanLayanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Juli 2026

B. DATA DUKUNG LAINNYA

- **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA APLIKASI siSUPER**



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode: 1 Juli 2026 s/d 30 September 2026

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS BERJALAN

3,99 / 99,83 %

JUMLAH	32 RESPONDEN	
GENDER	Laki-Laki : 17 org	Perempuan : 15 org
PENDIDIKAN	Tidak/Belum Sekolah : 1 org	Diploma 2 : 0 org
	SD : 0 org	Diploma 3 : 0 org
	SMP : 0 org	Sarjana S1 : 18 org
	SMU : 10 org	Magister S2 : 3 org
	Diploma 1 : 0 org	Doktor S3 : 0 org
PEKERJAAN	PNS : 3 org	Wiraswasta : 7 org
	TNI : 0 org	Wirausaha : 0 org
	Polri : 1 org	Tenaga Kontrak : 2 org
	Lainnya : 19 org	



HASIL ANALISIS DATA SKM

Berdasarkan kriteria standar nasional siSUPER

Preview Publikasi

Ringkasan Nilai | Data Umum Responden | Domisili | Umur | Layanan | Nilai Unsur | Tindak Lanjut

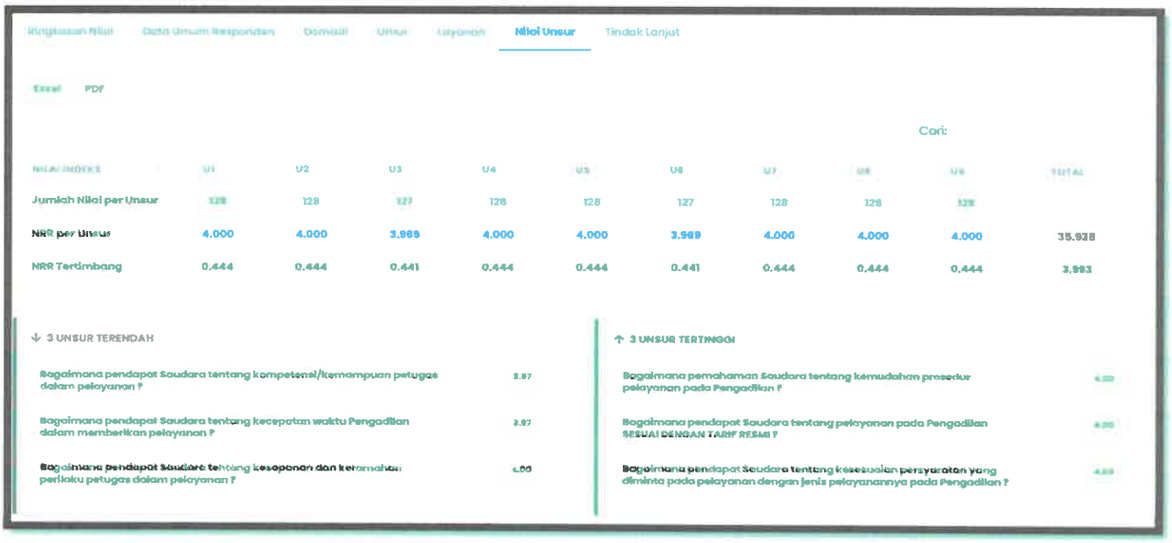
NILAI INDEKS SKM

PENGADILAN NEGERI SANGATTA

3,99 / 99,83 %

Periode: 1 Juli 2026 s/d 30 September 2026

JUMLAH	32 Responden	
GENDER	Laki-Laki : 17 org	Perempuan : 15 org
PENDIDIKAN	Tidak/Belum Sekolah : 1 org	Diploma 2 : 0 org
	SD : 0 org	Diploma 3 : 0 org
	SMP : 0 org	Sarjana S1 : 18 org
	SMU : 10 org	Magister S2 : 3 org
	Diploma 1 : 0 org	Doktor S3 : 0 org
PEKERJAAN	ASN(PNS/PPPK) : 3 org	Wiraswasta : 7 org
	TNI : 0 org	Wirausaha : 0 org
	Polri : 1 org	Tenaga Kontrak : 2 org
	Lainnya : 19 org	



Ringkasan Nilai | Data Umum Responden | Domisili | Umur | Layanan | Nilai Unsur | Tindak Lanjut

Excel PDF

Cari:

NILAI INDEKS	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TOTAL
Jumlah Nilai per Unsur	128	128	127	128	128	127	128	128	128	
NRR per Unsur	4.000	4.000	3.969	4.000	4.000	3.969	4.000	4.000	4.000	35.938
NRR Tertimbang	0.444	0.444	0.441	0.444	0.444	0.441	0.444	0.444	0.444	3.993

↓ 3 UNSUR TERENDAH

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	3.97
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3.97
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	4.00

↑ 3 UNSUR TERTINGGI

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	4.00
Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	4.00
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	4.00