



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

User

Nomor 14 tahun 2017

Pandeglang, 08 April 2025

Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat | a

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Pandeglang,

Pada hari Selasa, tanggal 08 April 2025

KETUA PELAKSANA TIM SURVEI

Panitera



ADE SUHERMAN, S.H., M.H.

PENGARAH TIM SURVEI



HANDY REFORMEN KACARIBU, S.H., M.H.

MENGETAHUI,
KETUA PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG



AGENG PRIAMBODO/PAMUNGKAS, S.H., M.H.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Negeri Pandeglang untuk periode Januari sampai dengan Maret 2025 ini telah terselesaikan.

Dalam rangka melaksanakan instruksi Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 perihal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya, maka Pengadilan Negeri Pandeglang telah melakukan survei dengan menggunakan Aplikasi siSUPER dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.

Kegiatan survey kepuasan masyarakat di triwulan II tahun 2024 ini mulai diselenggarakan pada bulan Juli sampai dengan September 2024 sebagai tindak lanjut atas diraihnya predikat Pengadilan yang Excelent sesuai standar ISO 9001: 2015. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survey kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pandeglang.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik, maka dari itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini berguna untuk berbagai pihak, khususnya segenap pimpinan dan seluruh pegawai Pengadilan Negeri Pandeglang dan masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pandeglang.

Pandeglang, 08 April 2025
Ketua Pelaksana Tim Survei
Panitera



ADE SUHERMAN, S.H., M.H.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	b
KATA PENGANTAR	c
DAFTAR ISI	d
DAFTAR TABEL	f
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan, Sasaran dan Target	3
D. Tahapan Pelaksanaan	4
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	5
A. Metode Survei	5
B. Teknik Pengumpulan Data	5
C. Aspek Pengukuran IKM	5
D. Tehnik Analisis Data	7
BAB III PROFIL RESPONDEN	10
A. Umur	10
B. Jenis Kelamin	10
C. Pendidikan Terakhir	11
D. Pekerjaan Utama	11
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
A. Persyaratan	14
B. Sistem, mekanisme dan prosedur	14
C. Waktu penyelesaian	15

D. Biaya	16
E. Prosedur, spesifikasi, jenis layanan	16
F. Kompetensi pelaksana	17
G. Perilaku pelaksana	18
H. Penanganan pelayanan, saran dan masukan	18
I. Sarana dan prasarana	19
J. Hasil survey kualitatif	20
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	21
A. KESIMPULAN	21
B. REKOMENDASI	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kategori Mutu Pelayanan	9
Tabel 2	Responden Menurut Karakteristik Umur	10
Tabel 3	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	10
Tabel 4	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	11
Tabel 5	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	11
Tabel 6	Rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap ruang lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Pandeglang	13
Tabel 7	Aspek Persyaratan	14
Tabel 8	Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	15
Tabel 9	Aspek Waktu Penyelesaian	15
Tabel 10	Aspek Biaya	16
Tabel 11	Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan	17
Tabel 12	Aspek Kompetensi Pelaksana	17
Tabel 13	Aspek Perilaku Pelaksana	18
Tabel 14	Aspek Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	19
Tabel 15	Aspek Sarana dan Prasarana	19
Tabel 16	Aspek Kualitatif	20
Tabel 17	Sasaran, Target dan Pencapaian IKM Pengadilan Negeri Pandeglang	23

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non-profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan masyarakat secara umum, atau khususnya dalam lembaga peradilan adalah kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Meskipun fungsi utama pemerintah memberikan pelayanan publik, tetapi dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang kurang baik. Pelayanan yang diberikan identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit, biaya pungutan di luar ketentuan dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, yang cenderung bersifat mengatur dan jauh dari pelayanan yang baik. Hal ini memberikan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga

memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*) yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Instansi Pemerintah, Pengadilan Negeri Pandeglang melakukan survei untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Pandeglang. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

- Keputusan Men.PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Instruksi Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 520/DJU/PS.02/4/2016 tertanggal 13 April 2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya.

C. Tujuan, Sasaran dan Target

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta untuk teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pandeglang.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Ditetapkan target untuk IKM Pengadilan Negeri Pandeglang dengan kategori BAIK dengan indeks kepuasan 76,61%.

D. Tahapan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pandeglang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2025.

Adapun tahapan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pandeglang adalah sebagai berikut:

1. Tim survei menentukan metode survei yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif.
2. Tim survei menggunakan aplikasi siSuper sebagai media survei
3. Tim survei menyiapkan alat pendukung survey seperti layar monitor dan jaringan internet
4. Tim survei mengarahkan tamu untuk mengisi kuesioner pada layar monitor survey yang telah disediakan.
5. Tim survei merekap jawaban kuesioner.
6. Tim Survei menyajikan hasil analisa data.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan pengadilan di wilayah hukum Pengadilan Negeri Pandeglang, antara lain: polisi, jaksa, advokat, mahasiswa, dan lain-lain. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner atau angket penelitian.

C. Aspek Pengukuran IKM

Survei dan Penyusunan Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun unsur yang dijadikan sebagai acuan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian 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, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Di dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini, Pengadilan Negeri Pandeglang sepenuhnya menggunakan seluruh aspek yang termuat dalam peraturan tersebut.

D. Teknik Analisis data

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Pengadilan menggunakan analisis statistik deskriptif.

Keempat belas aspek tersebut kemudian disusun kedalam kuesioner dengan 9 item pertanyaan dengan empat pilihan jawaban, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing item pertanyaan. Setiap item memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Nilai rata-rata tertimbang	$= \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah item}} = \frac{1}{9}$
-------------------------------	--

Nilai Rata-rata Tertimbang sebesar 0,111.

Untuk mendapatkan nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai per item}}{\text{Total Kuesioner}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Setelah data dari responden terkumpul dan diolah sesuai dengan rumus perhitungan di atas, maka nilai indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh dapat dikonversikan sesuai dengan table berikut:

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,53 - 4,00
2	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,06 - 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60	2,60 - 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,59

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Jumlah	%
1	18 - 28 Th	13	23,21
2	29 - 39 Th	29	51,79
3	40 - 49 Th	8	14,29
4	50 - 59 Th	5	8,93
5	60 - 69 Th	1	1,79
6	Tidak Mencantumkan Usia	-	-
Jumlah		56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada penelitian ini, yaitu sebanyak 29 (dua puluh sembilan) orang berumur 29 - 39 tahun.

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	45	80%
2	Perempuan	11	20%
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
Jumlah		56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 45 (empat puluh lima) orang.

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP	0	1
4	SMU	13	23
5	D 1 – D3 – D 4	0	0
6	S 1	41	73
7	S 2	2	3
8	S 3	0	0
Jumlah		56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan Terakhir di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1) yaitu sebanyak 41 (empat puluh satu) orang atau sebanyak (73%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	13	23
2	Pegawai Swasta	17	30
3	Wiraswasta / Usahawan	4	7
4	Pelajar/Mahasiswa	-	-
5	Tenaga Kontrak	-	-
6	Lainnya	22	39
Jumlah		56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pekerjaan Utama di atas, mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama sebagai Lainnya yaitu sebanyak 22 (dua puluh dua) orang.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 56 (lima puluh enam) lembar kuesioner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pandeglang dan hasil analisa data yang telah dilakukan (terlampir) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Pandeglang sebesar 99,45% atau 3,98 berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 88,31 – 100,00).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 (sembilan) unsur SKM, disajikan dalam tabel di bawah ini beserta analisisnya.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada setiap ruang lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Pandeglang

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1	Persyaratan	3,98	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,98	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,94	Sangat Baik
4	Biaya	3,98	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,98	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,96	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,98	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,98	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	4,00	Sangat Baik

A. Persyaratan

Persyaratan dari hasil analisis data diperoleh rata-rata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek persyaratan pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 7
Aspek Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	1	2
4	Sangat Sesuai	4	55	98
Jumlah			56	100

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 8
Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak cepat	1	0	0
2	Kurang cepat	2	0	0
3	Cepat	3	1	2
4	Sangat cepat	4	55	98
Jumlah			56	100

C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,94 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek waktu penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 9
Aspek Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak cepat	1	0	0
2	Kurang cepat	2	0	0
3	Cepat	3	3	5
4	Sangat cepat	4	53	95
Jumlah			56	100

D. Biaya

Kesesuaian Biaya Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek kesesuaian biaya pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek kesesuaian biaya pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Aspek Kesesuaian Biaya Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak cepat	1	0	0
2	Kurang cepat	2	0	0
3	Cepat	3	1	2
4	Sangat cepat	4	55	98
Jumlah			56	100

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 11
Aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak setuju	1	0	0
2	Kurang setuju	2	0	0
3	Setuju	3	1	2
4	Sangat setuju	4	55	98
Jumlah			56	100

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,96 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 12
Aspek Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak kompeten	1	0	0
2	Kurang kompeten	2	0	0
3	Kompeten	3	2	4
4	Sangat kompeten	4	54	96
Jumlah			56	100

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori "SANGAT BAIK".

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini

Tabel 13
Aspek Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak sopan dan ramah	1	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	2	0	0
3	Sopan dan ramah	3	1	2
4	Sangat sopan dan ramah	4	55	98
Jumlah			56	100

H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Sarana dan Prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	0	0
3	Baik	3	1	2
4	Sangat Baik	4	55	98
Jumlah			56	100

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 - 4,00 dengan kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Aspek Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak ada	1	0	0
2	Ada tetapi tidak dapat diakses	2	0	0
3	Kurang maksimal	3	0	0
4	Berfungsi dan dikelola dengan baik	4	56	100
Jumlah			56	100

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran dan pendapat responden tentang pelayanan Pengadilan Negeri Pandeglang, yang ditulis di dalam kuesioner yang telah disebarakan.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, untuk saran-saran/pendapat terhadap layanan Pengadilan Negeri Pandeglang, sebagai berikut:

Tabel 16
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pandeglang
Saran-saran/pendapat terhadap pelayanan

No. Responden	Saran-saran/pendapat
1.	NIHIL

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pandeglang adalah sebesar 99,45% (sembilan puluh sembilan koma empat puluh lima persen) atau 3,98 (tiga koma sembilan puluh delapan), hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Pengadilan Negeri Pandeglang dinyatakan **SANGAT BAIK** (Nilai interval 88,31 –100,00).

Khususnya pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai IKM tertinggi yaitu 4,00 (empat koma nol), sehingga pengadilan Negeri Pandeglang harus mampu mempertahankan dan meningkatkan lagi mengenai hal tersebut.

Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
4. Biaya di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.

6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
7. Perilaku Pelaksana Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
8. Sarana & Prasarana di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori Sangat Baik.
9. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada Sangat Baik.

Meskipun secara umum hasil survei kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Pandeglang sudah masuk dalam kategori “**Sangat Baik**” namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Pengadilan Negeri Pandeglang mampu terus beradaptasi terhadap perubahan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan pengadilan dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

Merujuk hasil survei periode Januari sampai dengan Maret 2025, ada 3 (tiga) unsur yang mendapatkan penilaian paling rendah yaitu:

- a. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Pandeglang dengan nilai 3,94.
- b. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Pandeglang dengan nilai 3,96.
- c. Persyaratan di Pengadilan Negeri Pandeglang dengan nilai 3,98.

Secara singkat dapat dikemukakan bahwa berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada periode Januari sampai dengan Maret 2025 sasaran, tujuan dan target SKM Pengadilan Negeri Pandeglang telah tercapai. Oleh karena target SKM pada Pengadilan Negeri Pandeglang dengan nilai 99,45% telah melebihi target yang ditetapkan yaitu 76,61 %, sehingga kategori nilai Survei

Kepuasan Masyarakat periode Januari sampai dengan Maret 2025 adalah “Sangat Baik”.

Tabel 17

Sasaran, Target dan Pencapaian IKM Pengadilan Negeri Pandeglang

NO.	SASARAN	INDIKATOR KINERJA	KINERJA	
			TARGET	PENCAPAIAN
1.	Peningkatan Kualitas Pelayanan	Masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tingkat Pertama mengatakan kepuasan	76,61 %	99,45 %

B. Rekomendasi

1. Hasil survei untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bisa dijadikan dasar atau bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua Hakim, Pegawai dan tenaga honorer Pengadilan Negeri Pandeglang.
2. Hasil survei dapat digunakan untuk membuat program ataupun kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan masyarakat di Pengadilan Negeri Pandeglang.
3. Survei Kepuasan Masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik, yaitu 3 (tiga) bulan sekali, agar dapat mengukur peningkatan kinerja Pengadilan Negeri Pandeglang.
4. Terhadap 3 (tiga) unsur terendah pada survei kepuasan masyarakat, pada pimpinan terkait agar 3 (tiga) unsur terendah tersebut ditindak lanjuti.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

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	Angga R-097581-IKM-7C01CBD457 No. HP : 082316142988	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 Maret 2025
2	Siska Anita R-097581-IKM-3FA18198B3 No. HP : 082311406662	BANTEN	25 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Maret 2025
3	Taslim R-097581-IKM-6A84DA3ECF No. HP : 81310757014	DKI JAKARTA	38 Tahun Laki-laki	S1WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Maret 2025
4	Asep Saepullah R-097581-IKM-920F58275C No. HP : 85695057903	BANTEN	48 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Maret 2025
5	Idris R-097581-IKM-8AA0E36195 No. HP : 87773440830	BANTEN	52 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Maret 2025
6	Ubay R-097581-IKM-7E01E6A528 No. HP : 81377792650	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Maret 2025
7	Dindin Hajarudin R-097581-IKM-90567A70DF No. HP : 8128521450	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Maret 2025
8	Nuky R-097581-IKM-B909BDD61A No. HP : 817262696	DKI JAKARTA	32 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10 Maret 2025
9	Sirajudin R-097581-IKM-1E07591980 No. HP : 87745892738	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	3	4	4	3	4	4	4	6 Maret 2025
10	Holim Kimshu R-097581-IKM-9CE29884F4 No. HP : 85380472848	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Maret 2025
11	Sugiono R-097581-IKM-AD15A5C42F No. HP : 85716429888	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Maret 2025

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
12	Enah R-097581-IKM- C4F4D8E600 No. HP : 83181438715	BANTEN	50 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Maret 2025
13	Alfin Romadoni R-097581-IKM- 8BED37F58C No. HP : 85711917515	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Maret 2025
14	Ikhsan Rahmatullah R-097581-IKM- 6B661D0B53 No. HP : 83879760707	BANTEN	24 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Maret 2025
15	Ikhsan Rahmatullah R-097581-IKM- F5E1F8C372 No. HP : 83879760707	BANTEN	24 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Maret 2025
16	Ikhsan Rahmatullah R-097581-IKM- CC44F16027 No. HP : 83879760707	BANTEN	24 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Maret 2025
17	Ikhsan Rahmatullah R-097581-IKM- B5AD8045DF No. HP : 83879760707	BANTEN	24 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Maret 2025
18	Sya Ban R-097581-IKM- CEE3BC4234 No. HP : 82282062164	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Maret 2025
19	Kesih R-097581-IKM- A8209A4938 No. HP : 085213443441	BANTEN	35 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Maret 2025
20	Putri R-097581-IKM- 92EF57C5C2 No. HP : 81298022199	BANTEN	29 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Maret 2025
21	Andi Tajuddin R-097581-IKM- AF0305BB61 No. HP : 082283587238	DKI JAKARTA	55 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Februari 2025
22	Intan Pandini R-097581-IKM- 6D051C75CD No. HP :	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20 Februari 2025

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	R-097581-IKM-5EE58E190D No. HP : 085213443441													2025
35	H.Acu R-097581-IKM-70DD38B71F No. HP : 081224369	BANTEN	50 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Januari 2025
36	Ahmad Sirojudin R-097581-IKM-B44E126634 No. HP : 85780087598	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Januari 2025
37	Devi S R-097581-IKM-C4DA26ADA7 No. HP : 85313196752	BANTEN	37 Tahun Perempuan	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Januari 2025
38	Fariz R-097581-IKM-FB6D6C3310 No. HP : 85158354441	BANTEN	33 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Januari 2025
39	Enjang Beni H R-097581-IKM-7444B13891 No. HP : 81310888284	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Januari 2025
40	Aziz Z R-097581-IKM-DB4237E6AD No. HP : 83898539283	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Januari 2025
41	Aziz Z R-097581-IKM-D4C61360A6 No. HP : 83898539283	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Januari 2025
42	Sugiyanto Rasid R-097581-IKM-17022FF29A No. HP : 08164849110	BANTEN	48 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
43	Rahidi R-097581-IKM-68BA3EEA63 No. HP : 085313196752	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
44	Rodi R-097581-IKM-DC4480C4BD No. HP : 0838134486794	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
45	Anonim R-097581-IKM-1D88F41D68	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025

Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
No. HP : 085866634788													
46 Irfan R-097581-IKM-14E35E1F4C No. HP : 08571827658	BANTEN	26 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
47 Helmi Faisal R-097581-IKM-04EE623BC7 No. HP : 085694569679	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
48 Nita Sulastri R-097581-IKM-8D7EB070C0 No. HP : 0838134486794	BANTEN	25 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
49 Ridwan Saputra R-097581-IKM-4D0CA3BC9A No. HP : 82111811176	BANTEN	49 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15 Januari 2025
50 Aditya Azhar R-097581-IKM-3C84DFA3E6 No. HP : 87777567711	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2025
51 Irwansyah R-097581-IKM-318159C199 No. HP : 81280234818	BANTEN	37 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2025
52 Dede H R-097581-IKM-ED50BB4328 No. HP : 81282057215	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2025
53 Oyon R-097581-IKM-89A58F0CA4 No. HP : 85772052542	BANTEN	27 Tahun Perempuan	SMUWIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2025
54 Royhan R-097581-IKM-F7CC0A1D96 No. HP : 85213869311	BANTEN	34 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2025
55 Eko R-097581-IKM-16B51E9BEF No. HP : 87773050368	BANTEN	31 Tahun Laki-laki	SMUSWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Januari 2025
56 Anugerah R.s R-097581-IKM-345D9342F4 No. HP : 89522962616	BANTEN	23 Tahun Laki-laki	S1SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	7 Januari 2025

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

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

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

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

Keterangan :

- RL
- NRR
- IKM
- NRR per RL
- NRR tertimbang
- =
- =
- =
- =
- =

Ruang Lingkup Pelayanan

Nilai rata-rata

Indeks Kepuasan Masyarakat

Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner

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

2025

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	223	223	221	223	223	222	223	223	223	224			
NRR Per RL	3,982	3,982	3,946	3,982	3,982	3,964	3,982	3,982	3,982	4,000	35,804		
NRR Tertimbang	0,442	0,442	0,438	0,442	0,442	0,440	0,442	0,442	0,442	0,444	3,978		
IKM Unit Pelayanan											99,45		

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	224
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	223
3	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	223

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	221
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	222
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	223

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Beranda / Perhitungan / Detil

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

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

Badan Peradilan Umum.

Keterangan :

RL

NRR

IKM

NRR per RL

NRR tertimbang

=

=

=

=

=

Ruang Lingkup Pelayanan

Nilai rata-rata

Indeks Kepuasan Masyarakat

Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner

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

2025

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 RIAU	1
2 DKI JAKARTA	4
3 BANTEN	51

EVALUASI NILAI UNSUR

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

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

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

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

Keterangan :

RL

NRR

IKM

NRR per RL

NRR tertimbang

=

=

=

=

=

Ruang Lingkup Pelayanan

Nilai rata-rata

Indeks Kepuasan Masyarakat

Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner

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

2025

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	14
3	Layanan Hukum / Informasi	30
4	Layanan Administrasi Umum	4