



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

User

Nomor 14 tahun 2017

Pandeglang, 05 Juli 2024

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 Jumat, tanggal 05 Juli 2024

KETUA TIM SURVEI



JONI MAULUDDIN SAPUTRA, S.H., M.H.

KOORDINATOR TIM SURVEI



NUR HIDAYAH, S.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 April sampai dengan Juni 2024 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 April sampai dengan Juni 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, 05 Juli 2024

Ketua Tim Survei

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 April sampai dengan Juni 2024.

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 membuat kuesioner.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner.
4. Tim survei membagikan lembar kuesioner di lingkungan Pengadilan Negeri Pandeglang, dalam acara yang melibatkan masyarakat yaitu Penyempahan Advokat dan tamu yang hadir setiap hari di kantor Pengadilan Negeri Pandeglang.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh Tim survei.

6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei merekap jawaban kuesioner.
8. 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:

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

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	8	16,33
2	29 - 39 Th	23	46,94
3	40 - 49 Th	15	30,61
4	50 - 59 Th	2	4,08
5	60 - 69 Th	1	2,04
6	Tidak Mencantumkan Usia	-	-
Jumlah		49	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada penelitian ini, yaitu sebanyak 23 (dua puluh tiga) orang berumur 29 - 39 tahun.

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	36	73%
2	Perempuan	13	27%
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
Jumlah		49	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Jenis Kelamin di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 36 (tiga puluh enam) 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	0
4	SMU	10	20
5	D 1 - D3 - D 4	0	0
6	S 1	39	80
7	S 2	0	0
8	S 3	0	0
Jumlah		49	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik Pendidikan Terakhir di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1) yaitu sebanyak 39 (tiga puluh) orang atau sebanyak (80%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	7	14
2	Pegawai Swasta	12	24
3	Wiraswasta / Usahawan	5	10
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0
5	Tenaga Kontrak	3	6
6	Lainnya	22	46
	Jumlah	49	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 49 (empat puluh sembilan) 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 93,54% atau 3,74% 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	3,75	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,77	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,73	Sangat Baik
4	Biaya	3,71	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,73	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,71	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,71	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,53	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	4,00	Sangat Baik

A. Persyaratan

Persyaratan dari hasil analisis data diperoleh rata-rata skor sebesar 3,75 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 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	12	24
4	Sangat Sesuai	4	37	76
Jumlah			49	100

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,77 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 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	11	22
4	Sangat cepat	4	38	78
Jumlah			49	100

C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,73 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 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	13	27
4	Sangat cepat	4	36	73
Jumlah			49	100

D. Biaya

Kesesuaian Biaya Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,71 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 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	15	29
4	Sangat cepat	4	35	71
Jumlah			49	100

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,73 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 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	13	27
4	Sangat setuju	4	36	73
Jumlah			49	100

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,71 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 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	15	29
4	Sangat kompeten	4	35	71
Jumlah			49	100

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,71 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 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	15	29
4	Sangat sopan dan ramah	4	35	71
Jumlah			49	100

H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dari hasil analisis data diperoleh rerata skor sebesar 3,53 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 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	23	47
4	Sangat Baik	4	26	53
Jumlah			49	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	49	100
Jumlah			100	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 93,54 % (sembilan puluh tiga koma lima puluh empat persen) atau 3,74 (tiga koma tujuh puluh empat persen), hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Pengadilan Negeri Pandeglang dinyatakan **SANGAT BAIK** (Nilai interval 88,31 –100,00).

Khususnya pada unsur Sarana dan Prasarana 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. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada Sangat Baik.
9. Sarana & Prasarana di Pengadilan Negeri Pandeglang berada pada kategori 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 April sampai dengan Juni 2024, ada 3 (tiga) unsur yang mendapatkan penilaian paling rendah yaitu:

- a. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,53
- b. Biaya dengan nilai 3,71
- c. Kompetensi Kemampuan Petugas dengan nilai 3,71

Secara singkat dapat dikemukakan bahwa berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada periode April sampai dengan Juni 2024 sasaran, tujuan dan target SKM Pengadilan Negeri Pandeglang telah tercapai. Oleh karena target SKM pada Pengadilan Negeri Pandeglang dengan nilai 93,54% telah melebihi target yang ditetapkan yaitu 76,61 %, sehingga kategori nilai Survei Kepuasan Masyarakat periode April sampai dengan Juni 2024 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 %	93,54 %

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

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 :

- RI
- NRI
- JKM
- NRI per RI
- NRI terbobot
- =
- =
- =
- =
- =

Rating Lingkup Pelayanan

Nilai rata-rata

Indeks Kepuasan Masyarakat

Jml nilai per ruang lingkup / jml kuisioner

NRI per ruang lingkup x (1/9)

Mutu Pelayanan :

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	70,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	52,90 - 70,60	2,5964 - 3,064
D	Tidak Baik	35,20 - 52,89	1,1284 - 2,596

Pilih Subunit Kerja

Periode Triwulan*

RIAN Berjalan

2023

Lampirkan Data

Nilai Indeks & Nilai Kepuasan



Cari Data

Indeks Total

Data Umum Responden

Data Demografi Responden

Data Umur Responden

Data Layanan

Nilai Per Unsar

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI PANDEGLANG

NILAI INDEKS

3,74 / 93,54 %

Periode 1 April 2024 sampai 30 Juni 2024

JUMLAH	49 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 36 ORANG	
	PEREMPUAN : 13 ORANG	
FENDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 0 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 39 ORG
	SMU : 10 ORG	S2 : 0 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 4 ORG	SWASTA : 12 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRUSAHA : 5 ORG
	POLRI : 3 ORG	TENAGA KONTRAK : 3 ORG
	LAINNYA : 22 ORG	

SAMPAH (SIYAK SKM. HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Penyelenggaraan Umum

Nama/Kode Responden	Divisi	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
2 R-007501-KM- KED85223F5 No. HP: 081221540132	JAWA BARAT	36 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Jun 2024
3 R-007501-KM- SAB54638E No. HP: 082279205490	DKI JAKARTA	30 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Jun 2024
4 R-007501-KM- SOM8400E1 No. HP: 85214530652	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Jun 2024
10 R-007501-KM- FIT8A50892 No. HP: 81211328690	BANTEN	38 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Jun 2024
11 K. Srinata R-007501-KM- 700CCD4196 No. HP: 81315088543	BANTEN	38 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7 Jun 2024
12 R-007501-KM- 415D216F7 No. HP: 8210654295	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5 Jun 2024
13 Dhoni Fitriani R-007501-KM- 8B2E0C7E8 No. HP: 8120023898	DKI JAKARTA	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Jun 2024
14 Sri Permawati R-007501-KM- 3D71DACEA No. HP: 812006007	BANTEN	48 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5 Jun 2024
15 R. Rubana Dinda R-007501-KM- EC0E0C28F9 No. HP: 81310294100	BANTEN	47 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5 Jun 2024
16 Rita R-007501-KM- 84EF2954B1 No. HP: 81389404227	BANTEN	32 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Jun 2024
17 R-007501-KM- DA1F0D3D32 No. HP: 081396403484	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Jun 2024
18 Mansur R-007501-KM- 184F2F4392 No. HP: 081601117609	BANTEN	55 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Jun 2024
19 R-007501-KM- 0E9F70624 No. HP: 8137224064	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28 Mei 2024
20 R-007501-KM- 1ABE4E8A2F No. HP: 87774340070	BANTEN	35 Tahun Perempuan	S1 TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28 Mei 2024
21 R-007501-KM- SAB9402E1 No. HP: 81131051899	BANTEN	46 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28 Mei 2024
22 R-007501-KM- 4DE762104E No. HP: 8222688683	BANTEN	32 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28 Mei 2024
23 R-007501-KM- 8D7D34C524 No. HP: 85900000222	BANTEN	42 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28 Mei 2024
24 R-007501-KM- 8D12552223 No. HP: 870076054900	BANTEN	36 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28 Mei 2024
25 R-007501-KM- 9A3F37A5C No. HP: 8364118822	BANTEN	28 Tahun Laki-laki	S1 TENAGA KONTRAK	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28 Mei 2024

Survei (SRV, SKM, HARIAN) | Direktorat Jenderal Badan Penyelenggara

No	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	Indikator										Waktu Rekam
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
26	R-007501-KKM-41FAB30309 No. HP: 82104350349	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	S1 WIRALISAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Mei 2024
27	R-007501-KKM-60C0010069 No. HP: 88824002064	BANTEN	28 Tahun Perempuan	SBU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22 Mei 2024
28	R-007501-KKM-8075000020 No. HP: 83144677471	BANTEN	30 Tahun Perempuan	SBU WIRALISAH	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	20 Mei 2024
29	R-007501-KKM-714C004400 No. HP: 87600144373	BANTEN	35 Tahun Perempuan	SBU WIRALISAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20 Mei 2024
30	R-007501-KKM-1001000000 No. HP: 81377500000	BANTEN	33 Tahun Laki-laki	SBU LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	20 Mei 2024
31	Mubayyati R-007501-KKM-8100140044 No. HP: 81377500000	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Mei 2024
32	Jamaliati R-007501-KKM-0700777009 No. HP: 87742751812	BANTEN	45 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16 Mei 2024
33	Ari R-007501-KKM-8017140001 No. HP: 89607154933	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 POLRI	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	16 Mei 2024
34	R-007501-KKM-8023700000 No. HP: 88147247347	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 POLRI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	13 Mei 2024
35	R-007501-KKM-0700710000 No. HP: 88060000000	BANTEN	40 Tahun Perempuan	SBU WIRALISAH	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	13 Mei 2024
36	R-007501-KKM-4007100707 No. HP: 8771207000	BANTEN	29 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	13 Mei 2024
37	R-007501-KKM-1400100001 No. HP: 83000000000	BANTEN	29 Tahun Perempuan	SBU LAINNYA	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3 Mei 2024
38	R-007501-KKM-8081700000 No. HP: 87822000000	DKI JAKARTA	60 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3 Mei 2024
39	R-007501-KKM-5300000000 No. HP: 87773400000	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3 Mei 2024
40	R-007501-KKM-1000100000 No. HP: 81377500000	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3 Mei 2024
41	R-007501-KKM-0075410000 No. HP: 81377500000	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	29 April 2024
42	R-007501-KKM-0075000000 No. HP: 81010700000	BANTEN	35 Tahun Laki-laki	S1 POLRI	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	29 April 2024
43	R-007501-KKM-0000700000 No. HP: 77700000000	BANTEN	27 Tahun Perempuan	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	29 April 2024
44	R-007501-KKM-0700724140 No. HP: 87722570000	BANTEN	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 April 2024

	Nama Kode Responden	Domisili	Umur-JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
45	R-007503-0001 CA78171E1C No. HP : 87772507111	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	2	6	4	4	4	4	4	23 April 2024
46	R-007501-0001 00E4DE453D No. HP : 81294000481	BANTEN	25 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	23 April 2024
47	R-007501-0001 3A89A01E5 No. HP : 85218180029	BANTEN	32 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	2	3	4	22 April 2024
48	R-007501-0001 001002877D No. HP : 87773440000	BANTEN	30 Tahun Laki-laki	SMU TENAGA KONTRAK	3	3	3	3	3	3	3	3	4	22 April 2024
49	R-007501-0001 23040520A7 No. HP : 001900710081	DKI JABARTA	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	18 April 2024

Showing 1 to 49 of 49 entries

Print Go

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Beranda / Perhitungan / Detail

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survey

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

Rata-rata

RL

NRR

ICM

NRR per RL

NRR terbimbing

=

=

=

=

=

Ruang Lingkup Pelayanan

Nilai rata-rata

Indeks Kepuasan Masyarakat

Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner

NRR per ruang lingkup x 1191

Mutu Pelayanan

Kategori	Deskripsi	Skor Rentan	Skor Nyata
A	Sangat Baik	68,31 - 100,00	3.5321 - 4.00
B	Baik	76,01 - 68,30	3.0644 - 3.532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,00	2.60 - 3.064
D	Tidak Baik	29,00 - 64,99	1,00 - 2.5956

Periode Triwulan

Periode Triwulan

Periode Triwulan

Periode Triwulan

Periode Triwulan

ANALISIS & DETIL RESPONDEN



Perhitungan

Indeks Total	Data Umum Responden	Data Domicil Responden	Data Umur Responden	Data Layanan	Nilai Per Usia
Deskripsi		Jumlah (Orang)			% (Persen)
18 - 28 Th		8			16,33
29 - 39 Th		23			46,94
40 - 49 Th		15			30,61
50 - 59 Th		2			4,08
60 - 69 Th		1			2,04

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
Total	49	

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Beranda / Perhitungan / Detail

Perhitungan

Perhitungan Indeks Survei

41: 7 >

Regiŕter 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

Jumlah nilai per ruang lingkup / jumlah kuisioner

NRR per ruang lingkup x (10)

Mutu Pelayanan:

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	70,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 70,60	2,60 - 3,054
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,6095

Jenis Wilayah Kerja

Periode Triwulan *

Jenis Periode

Tahun

Tempo akan Dibatasi

REKAPITULASI PERLEK/RESPONDEN



Indeks Total	Data Umum Responden		Data Demografi Responden		Data Umum Responden		Data Layanan		Nilai Per Unsur	
Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	184	185	183	182	183	182	182	173	196	
NRR Per RL	3,755	3,776	3,735	3,714	3,735	3,714	3,714	3,531	4,000	33,673
NRR Tertimbang	0,417	0,420	0,415	0,413	0,415	0,413	0,413	0,392	0,444	3,741
IKM Unit Pelayanan										52,54

CARILAKI RESPONDEN

3 Unsur Terendah

3 Unsur Tertinggi

>

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	173
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	182
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	182