

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014 *jo.* Nomor 14 Tahun 2017
Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap
Penyelenggaraan Pelayanan Publik**



**PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS I B
TRIWULAN II
BULAN APRIL – JUNI 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI BATURAJA KELAS IB

Disahkan di Baturaja, 3 Juli 2023

Ketua Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B,



Hendri Agustian, S.H., M.Hum.
NIP. 19750801 200502 1 001

Ketua Tim Survei,

Dwi Bintang Satrio, S.H., M.H.
NIP. 19940916 201712 1 004

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan semangat Reformasi Birokrasi, Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B sebagai bagian dari perwujudan cita-cita luhur Pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B, dengan ini disusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan II Bulan April-Juni 2023.

Untuk mewujudkan cita-cita tersebut, diperlukan adanya Survei Kepuasan Masyarakat dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal, menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang diambil dengan kuesioner. Pelaksanaan survei dan laporan survei ini masih memerlukan kritik dan saran yang membangun agar menjadi lebih baik lagi kedepannya. Semoga laporan ringkas ini berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Tim Penyusun Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL DAN GRAFIK	v
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Sasaran.....	1
1.3. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
1.4. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB 2 METODOLOGI	
2.1. Metode dan Periode Survei.....	4
2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	6
2.3. Unsur Pengukuran IKM	6
2.4. Teknik Analisis Data	7
BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN	
3.1. Profil Responden.....	9
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur	11
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan.....	18
3.4. Nilai Unsur Tertinggi dan Terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat....	18
BAB 4 PENUTUP	
4.1. Simpulan.....	20
DAFTAR RUJUKAN	21
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL DAN GRAFIK

TABEL:

TABEL 1. Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei.....	4
TABEL 2. Kategori Mutu Pelayanan	8
TABEL 3. Unsur Persyaratan Pelayanan	12
TABEL 4. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	12
TABEL 5. Unsur Waktu Penyelesaian.....	13
TABEL 6. Unsur Biaya / Tarif	14
TABEL 7. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
TABEL 8. Unsur Kompetensi Pelaksana.....	15
TABEL 9. Unsur Perilaku Pelaksana	16
TABEL 10. Unsur Sarana dan Prasarana.....	16
TABEL 11. Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.....	17
TABEL 12. Kategori Mutu Pelayanan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B ...	18
TABEL 13. Nilai 3 (tiga) Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat	18
TABEL 14. Nilai 3 (tiga) Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat	19
TABEL 15. Indeks Per Unsur.....	20

GRAFIK:

GRAFIK 1. Tingkat Pendidikan Responden.....	9
GRAFIK 2. Jenis Pekerjaan Responden	10
GRAFIK 3. Kelompok Usia Responden.....	10
GRAFIK 4. Jenis Layanan yang Digunakan Responden.....	11
GRAFIK 5. Jenis Kelamin Responden.....	11
GRAFIK 6. Unsur Persyaratan Pelayanan	12
GRAFIK 7. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	13
GRAFIK 8. Unsur Waktu Penyelesaian.....	13
GRAFIK 9. Unsur Biaya / Tarif	14
GRAFIK 10. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	15
GRAFIK 11. Unsur Kompetensi Pelaksana	15
GRAFIK 12. Unsur Perilaku Pelaksana.....	16
GRAFIK 13. Unsur Sarana dan Prasarana	17
GRAFIK 14. Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.....	17
GRAFIK 15. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan.....	18

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam setiap kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik, tentunya akan terus terbentur dengan kekurangan dan tuntutan perbaikan dari segala sektor. Sehingga sebagai bentuk komitmen yang tinggi untuk terus menjaga mutu Pengadilan, diperlukan adanya Survei Kepuasan Masyarakat terhadap aspek-aspek pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Peradilan yang dalam hal ini Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B.

Survei Kepuasan Masyarakat juga dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelaksanaan program Akreditasi Peradilan dalam meningkatkan performa pelayanan pengadilan terhadap masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara teratur dalam tenggang waktu tertentu. Hasil survei juga dapat dipergunakan sebagai bahan dalam pelaksanaan rapat untuk mengidentifikasi, menganalisis, menindaklanjuti, dan juga melakukan perbaikan atas kinerja khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

1.2. Tujuan dan Sasaran

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, adalah sebagai berikut:

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas

- elayanan publik;
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
 - d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.3. Rencana Kerja

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat didasarkan pada Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B dilaksanakan setiap bulannya dan dilaporkan setiap Triwulan berjalan.

1.4. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B untuk periode Triwulan II bulan April - Juni 2023 adalah sebagai berikut:

1. Tim survei menentukan metode dan periode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik acak;
2. Tim survei bersama dengan bagian Perencanaan, IT, dan Pelaporan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B membuat instrumen survei secara elektronik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Instrumen survei elektronik tersebut dapat diakses melalui link esurvei.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/098963 melalui perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan internet maupun perangkat pindai kode batang pada telepon seluler (ponsel) pintar;
3. Tim survei dan bagian umum Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B mempersiapkan sarana dan prasarana berupa perangkat komputer beserta jaringan internet untuk mengakses survei secara elektronik dan pengadaan *acrylic barcode display* berisi tautan kode batang yang

ditempatkan di setiap meja layanan PTSP;

4. Tim survei melakukan survei berdasarkan jadwal yang telah dibuat;
5. Kuesioner elektronik yang telah diisi disimpan dalam bentuk *database* pada aplikasi *SISUPER* Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B;
6. Tim survei memeriksa *database* kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan / atau tidak dapat ditampilkan dengan sempurna, maka akan diperiksa oleh bagian IT Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B; dan
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif dalam bentuk laporan.

BAB 2 METODOLOGI

2.1. Metode dan Periode Survei

Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B, antara lain: pencari keadilan, PNS, TNI, Polisi, Swasta, Wirausaha, Tenaga Kontrak dan lain-lain. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B terhadap layanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan / masyarakat secara periodik setiap 3 (tiga) bulan (triwulan). Untuk periode ini, survei dilaksanakan pada Triwulan II Periode 3 April 2023 sampai dengan 27 Juni 2023, sebagaimana Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei berikut ini:

Tabel 1. Jadwal Tahunan Pelaksanaan Survei

No.	Rincian	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Januari
1	Pelaksanaan Survei Triwulan I													
2	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei													

	Triwulan I																		
3	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan I																		
4	Pelaksanaan Survei Triwulan II																		
5	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan II																		
6	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan II																		
7	Pelaksanaan Survei Triwulan III																		
8	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan III																		
9	Monev dan Tindak Lanjut Survei Triwulan III																		
10	Pelaksanaan																		

	Survei Triwulan IV													
11	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survei Triwulan IV													
12	Monev dan Tindak Lanjut Triwulan IV													

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2.3. Unsur Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur, antara lain:

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 pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk

menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya / Tarif

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, 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) penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

2.4. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan unsur tersebut di atas selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan sembilan pertanyaan dengan empat opsi jawaban. Adapun pemberian skor menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya dikonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B ditentukan sebagai berikut.

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

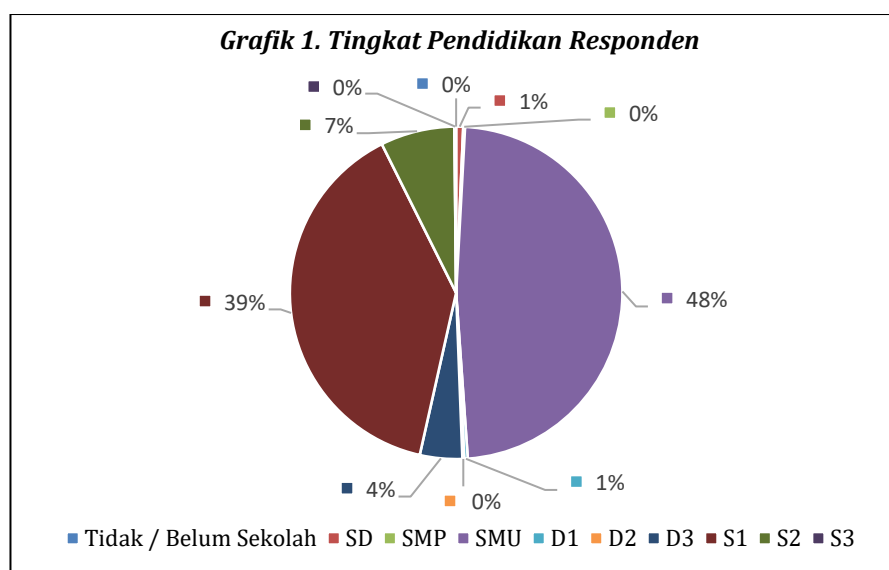
No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB 3
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

3.1. Profil Responden

3.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

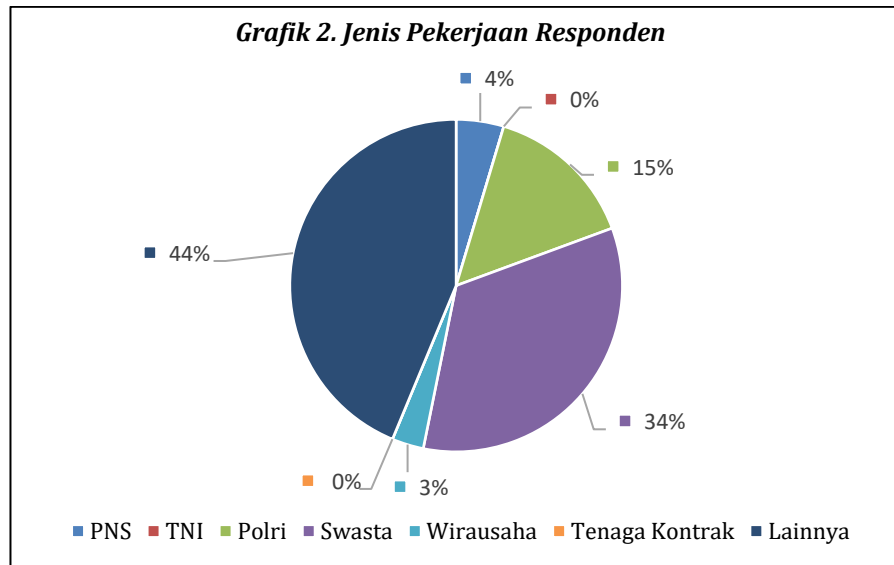
Dari hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan pengguna layanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B adalah sebagai berikut: SD berjumlah 4 (empat) orang, SMP berjumlah 1 (satu) orang, SMU berjumlah 280 (dua ratus delapan puluh) orang, Diploma 1 berjumlah 2 (dua) orang, Diploma 2 berjumlah 1 (satu) orang, Diploma 3 berjumlah 24 (dua puluh empat) orang, S1 berjumlah 228 (dua ratus dua puluh delapan) orang, S2 berjumlah 42 (empat puluh dua) orang, S3 berjumlah 1 (satu) orang, dan tidak / belum sekolah berjumlah 0 (tidak ada) orang.



3.1.2. Jenis Pekerjaan Responden

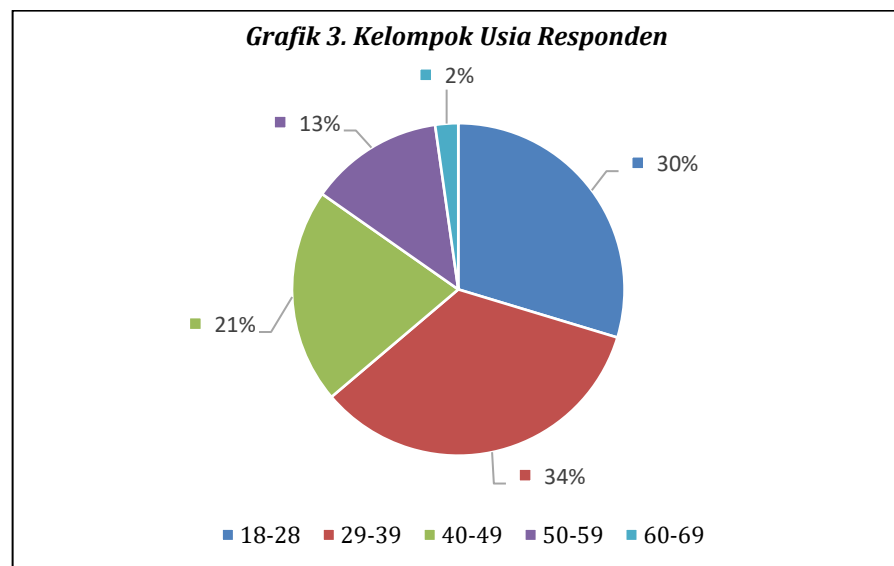
Para responden memiliki jenis pekerjaan yang beragam, diantaranya sebagai PNS berjumlah 27 (dua puluh tujuh) orang, TNI berjumlah 0 (tidak ada) orang, Polri berjumlah 86 (delapan puluh enam) orang, Swasta berjumlah 197 (seratus sembilan puluh tujuh) orang, Wirausaha berjumlah 18 (delapan belas) orang, Tenaga Kontrak berjumlah 0 (tidak ada) orang, dan

Lainnya berjumlah 255 (dua ratus lima puluh lima) orang.



3.1.3. Kelompok Usia Responden

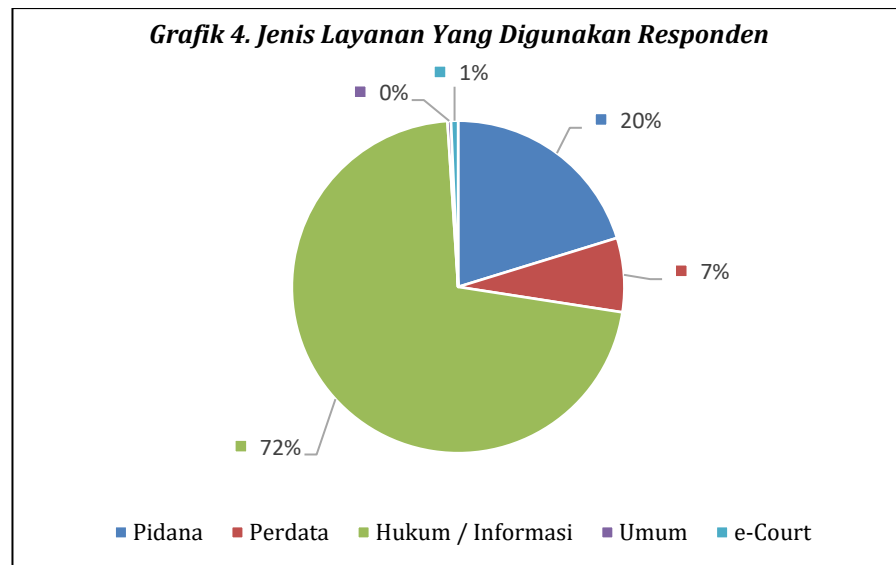
Kelompok usia pengguna layanan yang menjadi responden dalam rentang usia 18-28 tahun berjumlah 173 (seratus tujuh puluh tiga) orang, 29-39 tahun berjumlah 199 (seratus sembilan puluh sembilan) orang, 40-49 tahun berjumlah 122 (seratus dua puluh dua) orang, 50-59 tahun berjumlah 76 (tujuh puluh enam) orang, 60-69 tahun berjumlah 13 (tiga belas) orang.



3.1.4. Jenis Layanan

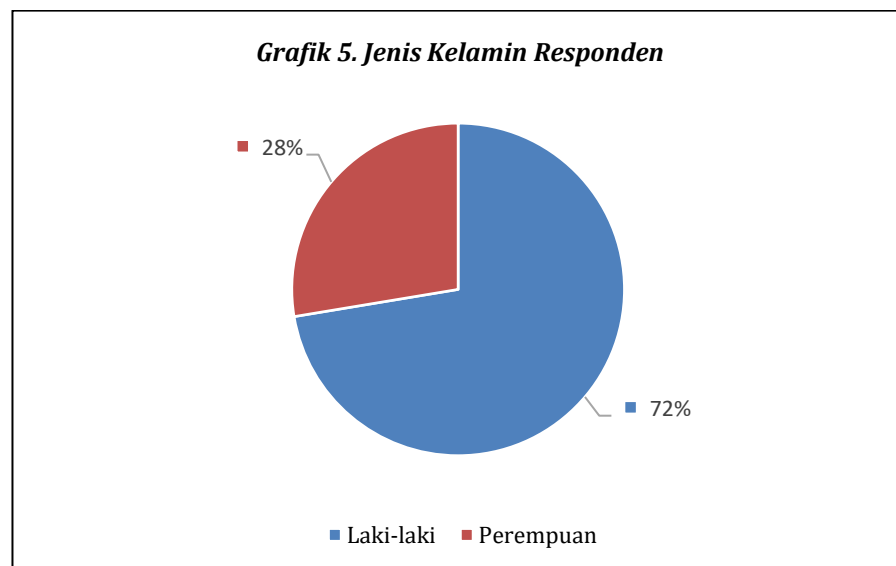
Jenis layanan pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang digunakan oleh para responden meliputi Layanan Pidana berjumlah 118 (seratus delapan belas) layanan, Layanan Perdata berjumlah 42 (empat puluh dua) layanan, Layanan Hukum / Informasi berjumlah 417 (empat ratus tujuh belas) layanan,

Layanan Administrasi Umum 2 (dua) layanan, Layanan e-Court berjumlah 4 (empat) layanan.



3.1.5. Jenis Kelamin Responden

Pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang dijadikan sebagai responden survei terdiri dari 422 (empat ratus dua puluh dua) pengguna layanan berjenis kelamin laki-laki dan 161 (seratus enam puluh satu) pengguna layanan berjenis kelamin perempuan.



3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

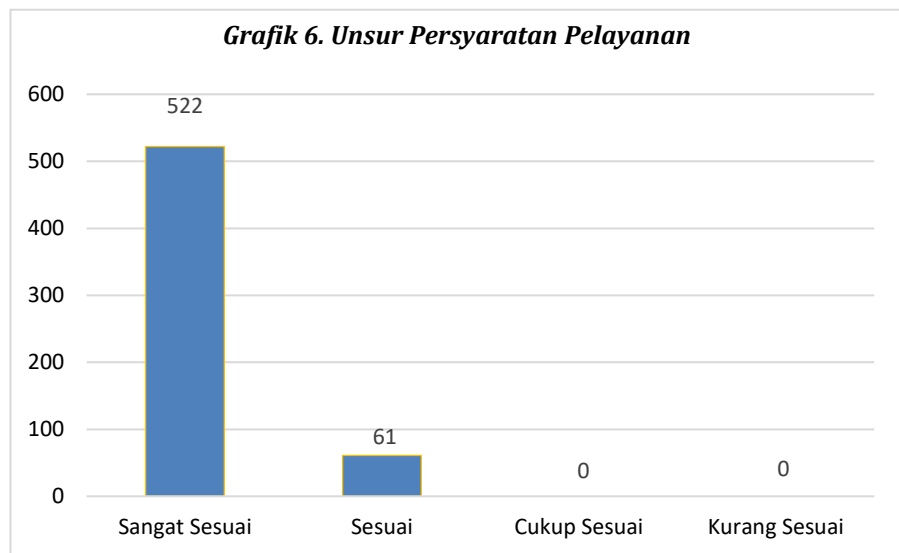
3.2.1. Unsur Persyaratan

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Persyaratan menunjukkan nilai indeks sebesar 3,895 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan

Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Unsur Persyaratan Pelayanan

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Sesuai	4	522	89,54%
Sesuai	3	61	10,46%
Cukup Sesuai	2	0	0
Kurang Sesuai	1	0	0
Jumlah		583	100%

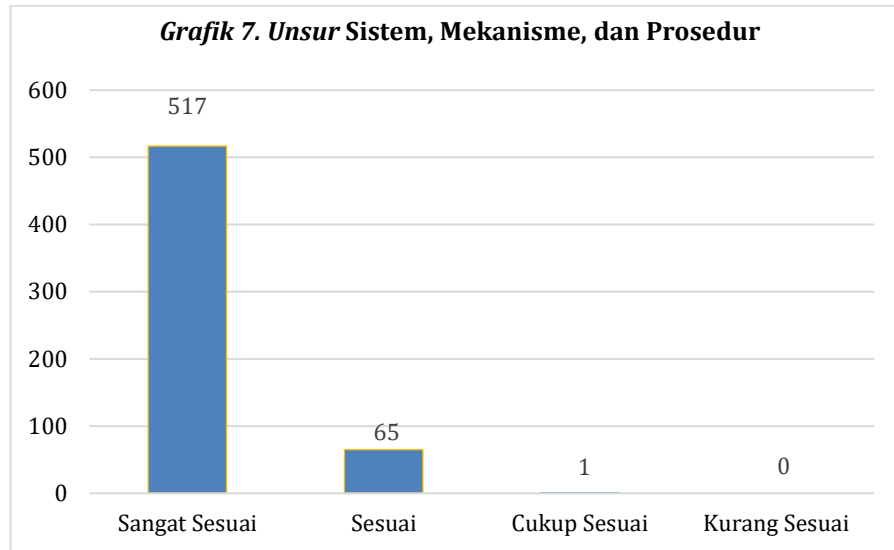


3.2.2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur menunjukkan nilai indeks sebesar 3,885 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Sesuai	4	517	88,68%
Sesuai	3	65	11,15%
Cukup Sesuai	2	1	0,17%
Kurang Sesuai	1	0	0
Jumlah		583	100%

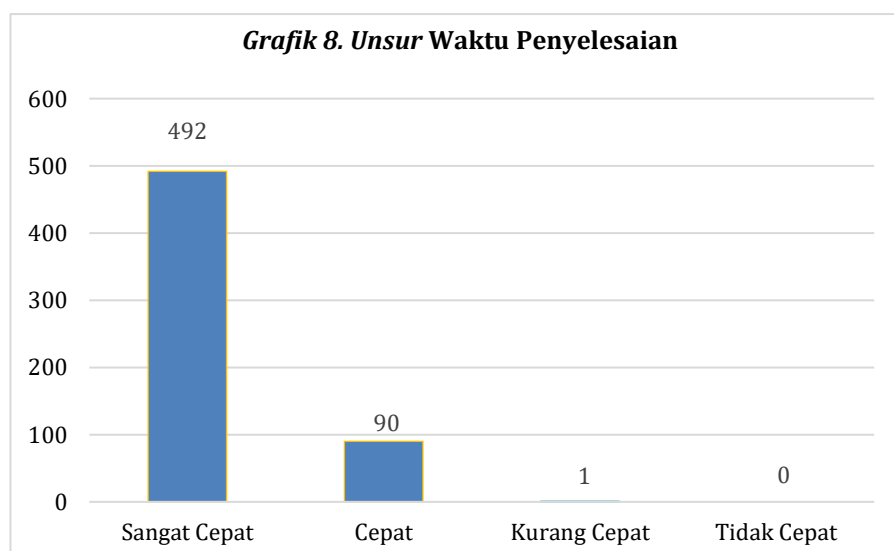


3.2.3. Unsur Waktu Penyelesaian

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Waktu Penyelesaian menunjukkan nilai indeks sebesar 3,842 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Unsur Waktu Penyelesaian

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Cepat	4	492	84,39%
Cepat	3	90	15,44%
Kurang Cepat	2	1	0,17%
Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah		583	100%

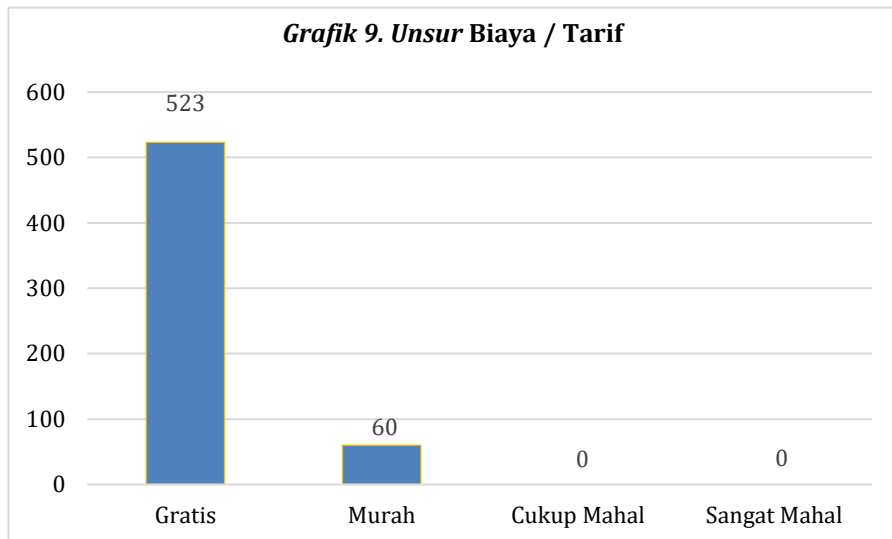


3.2.4. Unsur Biaya / Tarif

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Biaya / Tarif menunjukkan nilai indeks sebesar 3,897 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6. Unsur Biaya / Tarif

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Gratis	4	523	89,71%
Murah	3	60	10,29%
Cukup Mahal	2	0	0
Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah		583	100%

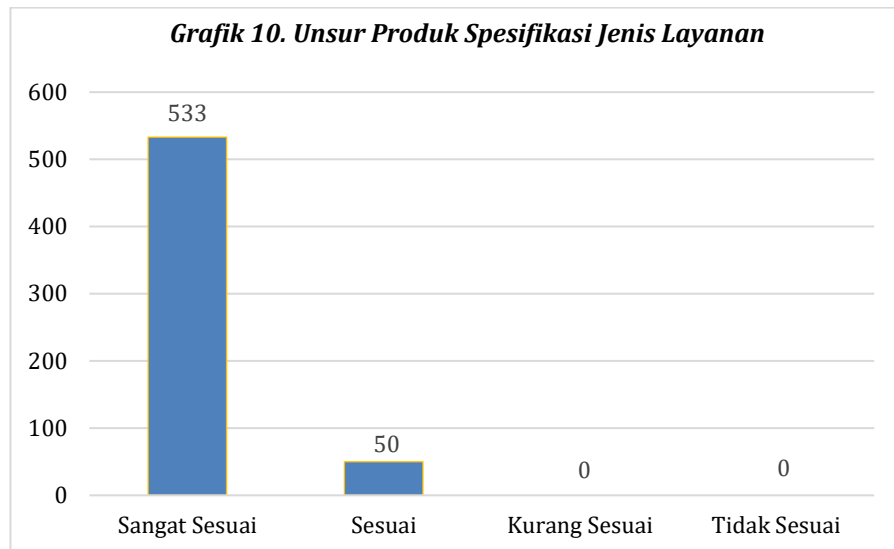


3.2.5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan menunjukkan nilai indeks sebesar 3,914 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 7. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Sesuai	4	533	91,42%
Sesuai	3	50	8,58%
Kurang Sesuai	2	0	0
Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah		583	100%

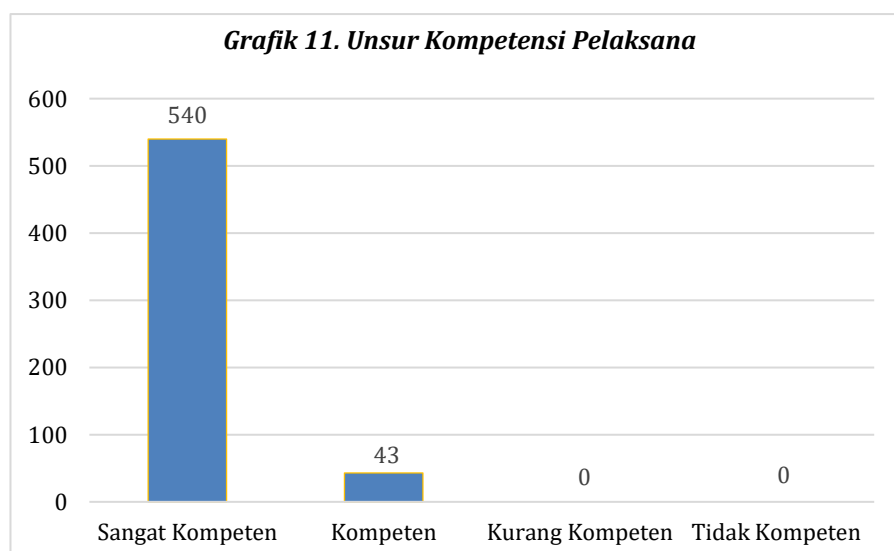


3.2.6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Kompetensi Pelaksana menunjukkan nilai indeks sebesar 3,926 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 8. Unsur Kompetensi Pelaksana

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Kompeten	4	540	92,62%
Kompeten	3	43	7,38%
Kurang Kompeten	2	0	0
Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah		583	100%

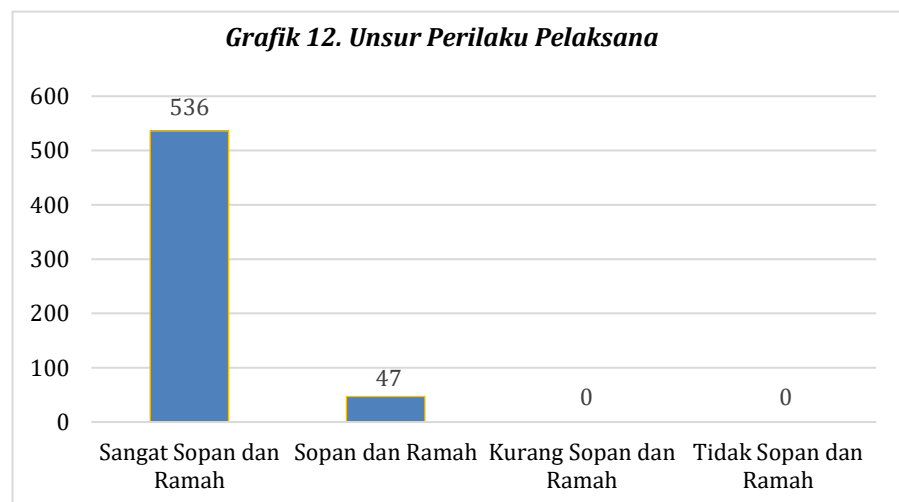


3.2.7. Unsur Perilaku Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Perilaku Pelaksana menunjukkan nilai indeks sebesar 3,919 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 9. Unsur Perilaku Pelaksana

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Sopan dan Ramah	4	536	91,94%
Sopan dan Ramah	3	47	8,06%
Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah		583	100%

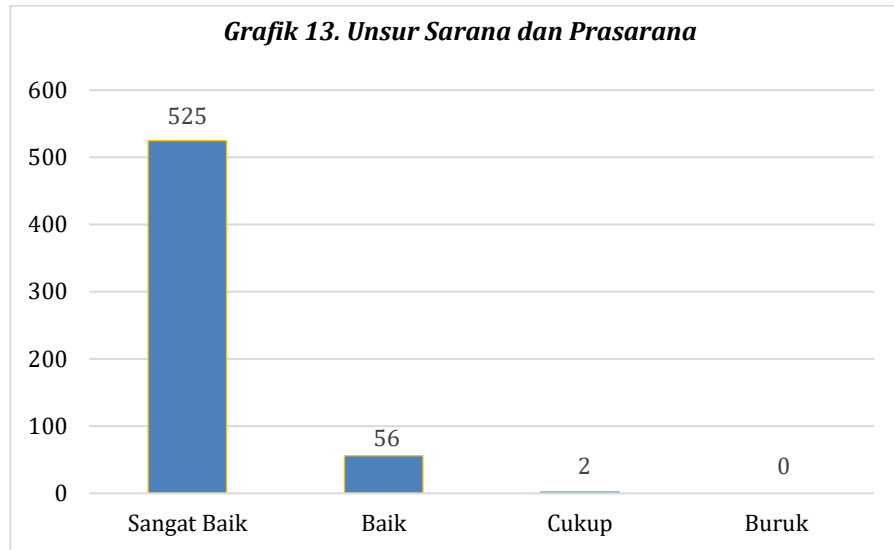


3.2.8. Unsur Sarana dan Prasarana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Sarana dan Prasarana menunjukkan nilai indeks sebesar 3,897 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 10. Unsur Sarana dan Prasarana

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Baik	4	525	90,05%
Baik	3	56	9,6%
Cukup	2	2	0,35%
Buruk	1	0	0
Jumlah		583	100%

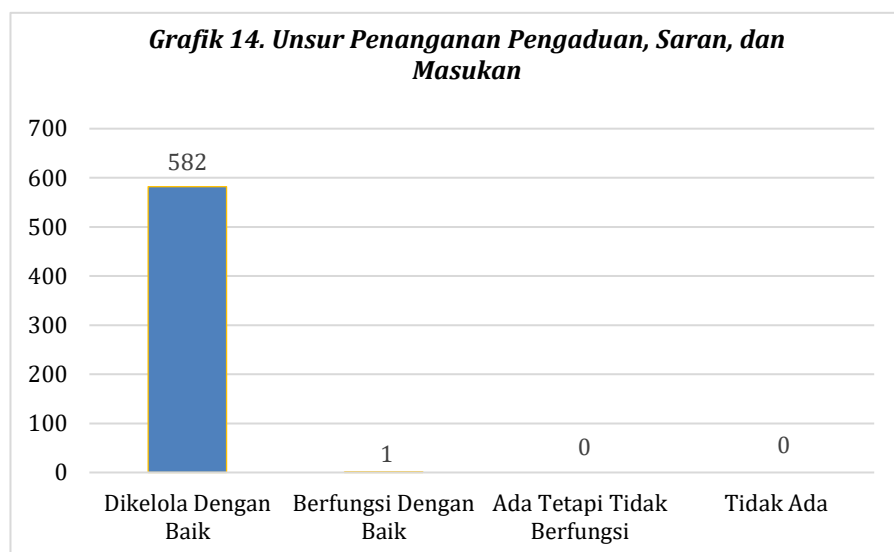


3.2.9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan menunjukkan nilai indeks sebesar 3,998 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

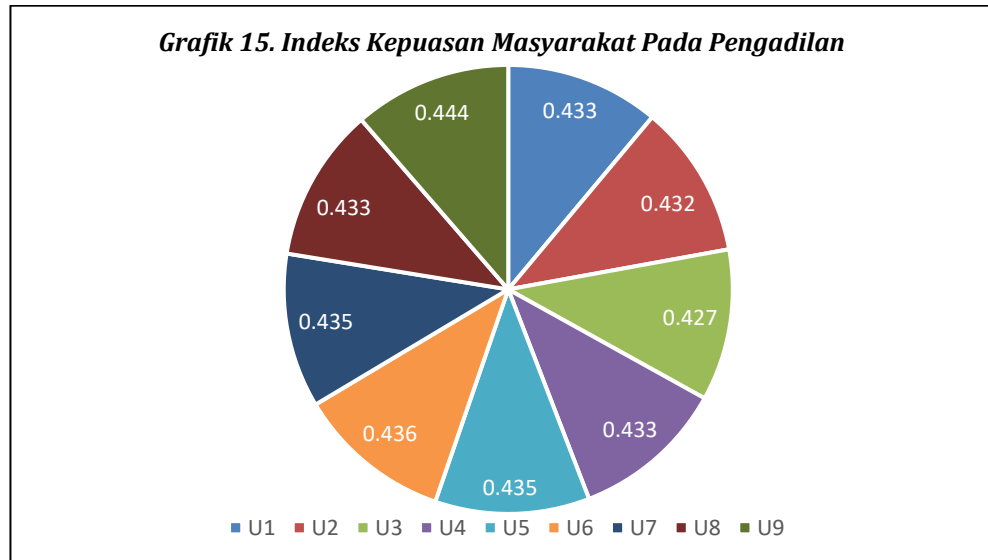
Tabel 11. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Dikelola Dengan Baik	4	582	99,83%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	1	0,17%
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
Tidak Ada	1	0	0
Jumlah		583	100%



3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan

Total Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur tersebut di atas adalah sebesar **3,91**.



Indeks 3,91 tersebut jika dikonversi ke dalam skala 100 berada pada angka **97,71** sehingga mutu pelayanan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B **Sangat Baik**.

Tabel 12. Kategori Mutu Pelayanan Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
2	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
3	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

3.4. Nilai Unsur Tertinggi dan Terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai 3 (tiga) unsur tertinggi dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Periode 3 April 2023 sampai dengan 27 Juni 2023, yaitu:

Tabel 13. Nilai 3 (tiga) Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan "Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna layanan?"	2331	3,998
2	Kompetensi Pelaksana "Bagaimana pendapat Saudara tentang"	2289	3,926

	kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?”		
3	Perilaku Pelaksana “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan?”	2285	3,919

Nilai 3 (tiga) unsur terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Periode 3 April 2023 sampai dengan 27 Juni 2023, yaitu:

Tabel 14. Nilai 3 (tiga) Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	Waktu Penyelesaian “Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?”	2240	3,842
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur “Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?”	2265	3,885
3	Persyaratan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan”	2271	3,895

BAB 4 PENUTUP

4.1. Simpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B, diperoleh kesimpulan bahwa Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B memiliki total Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,91 atau jika dikonversi ke dalam skala 100 berada pada angka 97,71. Indeks persepsi tersebut merupakan gabungan indeks dari 9 (sembilan) unsur yang masing-masing sebagai berikut:

Tabel 15. Indeks Per Unsur

No	Unsur	Kategori	Indeks
1.	Persyaratan	Sangat Baik	3,895
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sangat Baik	3,885
3.	Waktu Penyelesaian	Sangat Baik	3,842
4.	Biaya/Tarif	Sangat Baik	3,897
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Baik	3,914
6.	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik	3,926
7.	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	3,919
8.	Sarana dan prasarana	Sangat Baik	3,897
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Baik	3,998

Dari data tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 9 (sembilan) unsur Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B, terdapat 3 (tiga) unsur yang mendapat nilai tertinggi yaitu Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Kompetensi Pelaksana, serta Perilaku Pelaksana, sedangkan 3 (tiga) unsur yang mendapat nilai lebih rendah dibandingkan unsur lainnya yaitu Unsur Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta Persyaratan.

DAFTAR RUJUKAN

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN



Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Nama / Inisial

Jenis Kelamin

Pendidikan

Pekerjaan

Jenis Layanan Yang

Diterima

Persyaratan

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Persyaratan Yang Diminta Pada Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya Pada Pengadilan?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Pada Pengadilan?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Waktu Penyelesaian

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kecepatan Waktu Pengadilan Dalam Memberikan Pelayanan?

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Biaya/Tarif

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Biaya/Tarif Yang Dikenakan Pada Pelayanan Di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI?

- Tidak setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat setuju

Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Hasil Yang Didapatkan Dari Pelayanan Dengan Jenis Layanan Yang Diberikan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kompetensi Pelaksana

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi / Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan?

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Perilaku Pelaksana

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesopanan Dan Keramahan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan?

- Tidak Sopan Dan Tidak Ramah
- Kurang Sopan Dan Kurang Ramah
- Sopan Dan Ramah
- Sangat Sopan Dan Sangat Ramah

Sarana dan Prasarana

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Sarana Dan Prasarana Yang Menunjang Dalam Pelayanan?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Laman Pengaduan Pengguna pelayanan?

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak dapat diakses
- Kurang Maksimal
- Berfungsi dan dikelola dengan baik

Usul / Saran / Masukan Untuk Perbaikan Pelayanan Di Pengadilan Negeri Baturaja

Simpan Batal

58	M. Aditya Pratama	Sumatera Selatan	29 Tahun	Diploma 3 / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 April 2023
59	Ibrahim	Sumatera Selatan	39 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2023
60	Indah Jenni Fersia	Sumatera Selatan	21 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2023
61	Agus Dwiyanto	Sumatera Selatan	22 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2023
62	Dede Patrianda	Sumatera Selatan	50 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2023
63	Rosiati Purnama Sari	Sumatera Selatan	25 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2023
64	Dedy Irawan	Sumatera Selatan	37 Tahun	S1 / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2023
65	Risma Mustika	Sumatera Selatan	35 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2023
66	Weldy Arisandi AS	Sumatera Selatan	31 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 April 2023
67	Sandy Valentino	Sumatera Selatan	28 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2023
68	Ahmad Ghufon	Sumatera Selatan	38 Tahun	S2 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2023
69	Wiwik Setiawati	Sumatera Selatan	40 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2023
70	David Ricardo	Sumatera Selatan	27 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2023
71	Ariyandi	Sumatera Selatan	40 Tahun	S1 / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2023
72	Arum Estu Tami	Sumatera Selatan	28 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 April 2023
73	Gilang Q Amarta	Sumatera Selatan	25 Tahun	S2 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2023
74	Juli Andrika	Sumatera Selatan	53 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2023
75	M. Holil	Sumatera Selatan	21 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2023
76	Mardiana Delima	Sumatera Selatan	42 Tahun	S1 / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2023
77	Dewantara Jaya	Sumatera Selatan	49 Tahun	S2 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2023
78	Sudarman Tunggir,S.H	Sumatera Selatan	53 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2023
79	Rumsi, SH, M	Sumatera Selatan	38 Tahun	S2 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2023
80	Surya Abdi Juliansyah	Sumatera Selatan	27 Tahun	S1 / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2023
81	Joni Antoni	Sumatera Selatan	40 Tahun	S2 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 April 2023
82	Juli Andrika	Sumatera Selatan	53 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 April 2023
83	Anwar	Sumatera Selatan	29 Tahun	S1 / Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	18 April 2023
84	Januar Asta Jaya	Sumatera Selatan	30 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 April 2023
85	Joni Antoni	Sumatera Selatan	40 Tahun	S2 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 April 2023
86	Ariyandi	Sumatera Selatan	40 Tahun	S1 / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 April 2023
87	Anton Wahyudi	Sumatera Selatan	28 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18 April 2023
88	Gede Budi	Sumatera Selatan	26 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 April 2023
89	Ahmad Susanto	Sumatera Selatan	28 Tahun	S1 / Polri	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	26 April 2023

122	Juanda	Sumatera Selatan	32 Tahun	S1 / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 April 2023
123	Okta Iqawan	Sumatera Selatan	38 Tahun	S1 / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 April 2023
124	M. Aditya Pratama	Sumatera Selatan	29 Tahun	Diploma 3 / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 April 2023
125	Dety Suryani	Sumatera Selatan	51 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2023
126	Leo Budi Rachmadi	Sumatera Selatan	49 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2023
127	Erma Yanti	Sumatera Selatan	59 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2023
128	Emi Romiati	Sumatera Selatan	59 Tahun	S2 / Lainnya	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2 Mei 2023
129	Rici Ricardo	Sumatera Selatan	36 Tahun	S1 / Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2023
130	Munawaroh	Sumatera Selatan	46 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2023
131	Rio Saputra	Sumatera Selatan	25 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2023
132	Riosaputra	Sumatera Selatan	25 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2023
133	Vicky Darmawan	Sumatera Selatan	23 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2023
134	Edi Irawan	Sumatera Selatan	37 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2023
135	M. Fakh Hanton	Sumatera Selatan	29 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2023
136	Winda Fitriani Dari	Sumatera Selatan	32 Tahun	S1 / Swasta	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2 Mei 2023
137	Reti Anamulisa	Sumatera Selatan	26 Tahun	Diploma 3 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2023
138	Anton Wahyudi	Sumatera Selatan	28 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2023
139	Andri Wijaya	Sumatera Selatan	42 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Mei 2023
140	Jumhari	Sumatera Selatan	44 Tahun	Diploma 1 / Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3 Mei 2023
141	Masykur	Sumatera Selatan	58 Tahun	S1 / Swasta	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3 Mei 2023	
142	Femyli Larassati	Sumatera Selatan	25 Tahun	SMU / Lainnya	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3 Mei 2023	
143	Salman Al Paris	Sumatera Selatan	51 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3 Mei 2023
144	Meliasari	Sumatera Selatan	24 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Mei 2023
145	Maddiyah	Sumatera Selatan	50 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3 Mei 2023	
146	Rizki Maryansah	Sumatera Selatan	28 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Mei 2023
147	Tania Silvia	Sumatera Selatan	22 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Mei 2023
148	Padriyanto	Sumatera Selatan	35 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Mei 2023
149	Eza Febriyani	Sumatera Selatan	22 Tahun	SMU / Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3 Mei 2023
150	Mardalinah	Sumatera Selatan	41 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Mei 2023
151	Lisdawati Irama	Sumatera Selatan	43 Tahun	SMU / Lainnya	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3 Mei 2023	
152	TB Christian Nugraha	Sumatera Selatan	33 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Mei 2023
153	Suriana	Sumatera Selatan	54 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3 Mei 2023

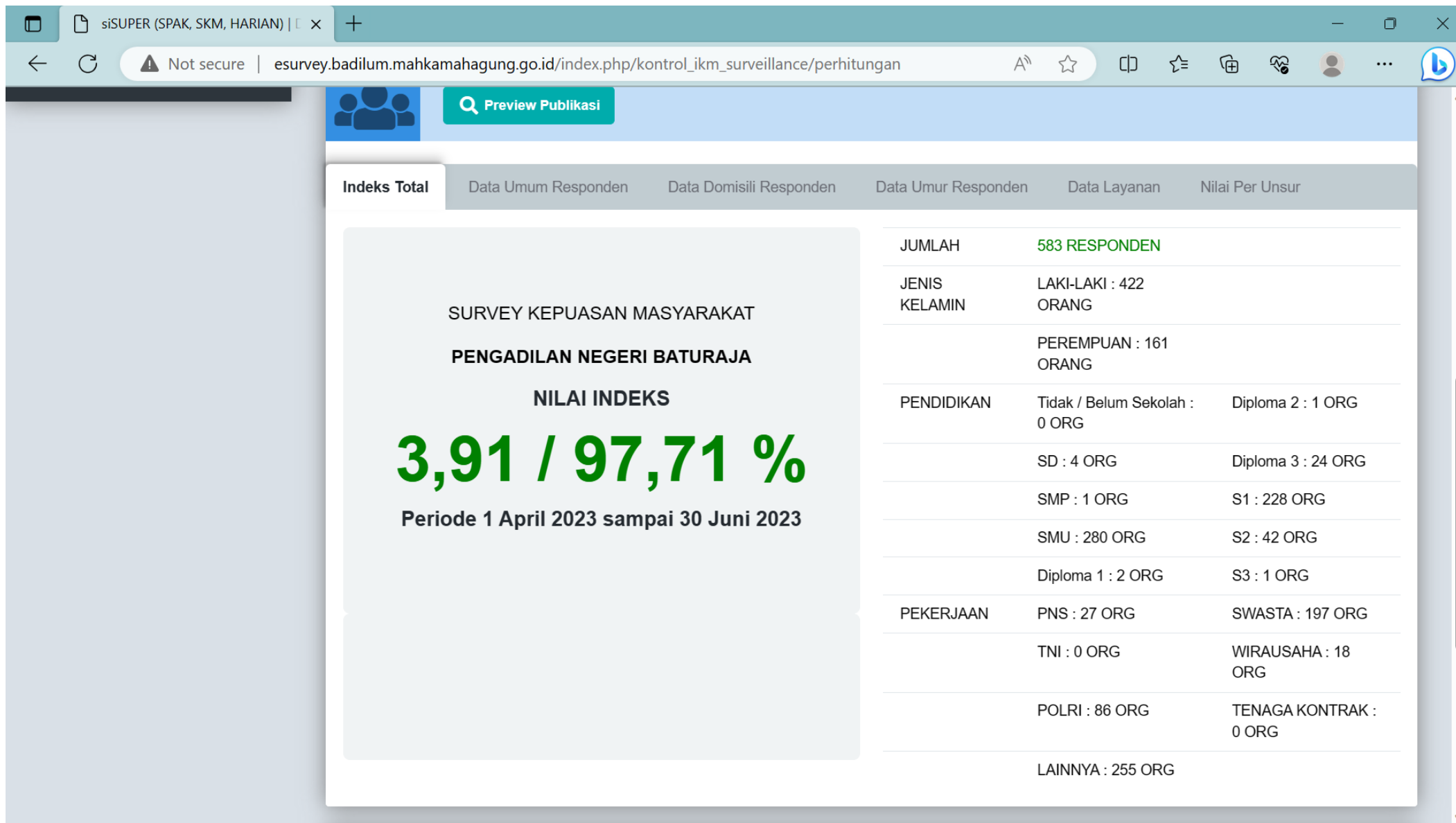
378	Ridwan	Sumatera Selatan	39 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
379	Dian Saputera	Sumatera Selatan	36 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
380	Imran Prananda	Sumatera Selatan	23 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
381	Sri Rahayu Anggraini	Sumatera Selatan	28 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
382	Ariyen Mirdani	Sumatera Selatan	35 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
383	Suhendra Bangsawan	Sumatera Selatan	36 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
384	Liza Fitri	Sumatera Selatan	38 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
385	Wahyu Kurniawan	Sumatera Selatan	32 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
386	Iwan Wahyudi	Sumatera Selatan	32 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
387	Sahlam Rahman	Sumatera Selatan	43 Tahun	S1 / Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	29 Mei 2023
388	Yuni Kurniawati	Sumatera Selatan	21 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
389	Edison Dahlan	Sumatera Selatan	59 Tahun	S2 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
390	Ropik Ependi	Sumatera Selatan	35 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
391	Edy Juanda	Sumatera Selatan	34 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
392	Herwansyah Putra	Sumatera Selatan	32 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
393	Siswandi	Sumatera Selatan	38 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
394	Rusiyadi	Sumatera Selatan	47 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
395	Zoelkarnain Pohan	Sumatera Selatan	33 Tahun	S1 / PNS	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	29 Mei 2023
396	Seksi	Sumatera Selatan	39 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
397	Decky Ariansyah	Sumatera Selatan	28 Tahun	SMU / Polri	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	29 Mei 2023
398	Ayu Anggraini	Sumatera Selatan	25 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
399	Sandy Valentino	Sumatera Selatan	28 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
400	Nurhayati	Sumatera Selatan	37 Tahun	SD / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 Mei 2023
401	Andri Irawan	Sumatera Selatan	39 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Mei 2023
402	Sonhaji HS Susilo	Sumatera Selatan	48 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Mei 2023
403	Warsito	Sumatera Selatan	63 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Mei 2023
404	Yudhistira	Sumatera Selatan	43 Tahun	S2 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Mei 2023
405	Purnama Wijaya	Sumatera Selatan	46 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Mei 2023
406	Juli Andrika	Sumatera Selatan	53 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Mei 2023
407	Ribut Setiawaty	Sumatera Selatan	65 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Mei 2023
408	Armada Manaf	Sumatera Selatan	49 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Mei 2023
409	Muhammad	Sumatera Selatan	43 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	30 Mei 2023

474	Rodi Johansah	Sumatera Selatan	52 Tahun	SMU / Swasta	4	3	3	4	4	3	3	3	4	8 Juni 2023
475	Sri Marlia	Sumatera Selatan	36 Tahun	Diploma 3 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8 Juni 2023
476	Karsinah	Sumatera Selatan	57 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Juni 2023
477	Dina Kurnianti	Sumatera Selatan	26 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Juni 2023
478	Doris Apriyanti	Sumatera Selatan	39 Tahun	S2 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Juni 2023
479	Budi Prasaja	Sumatera Selatan	52 Tahun	S1 / Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9 Juni 2023
480	Densi	Sumatera Selatan	46 Tahun	S1 / Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4	9 Juni 2023
481	Siti Khoiriah	Sumatera Selatan	34 Tahun	S2 / Swasta	4	4	3	4	4	4	4	3	4	12 Juni 2023
482	Sahlan	Sumatera Selatan	51 Tahun	S2 / Swasta	4	4	3	4	4	4	4	3	4	12 Juni 2023
483	Muhammad Hafizal Ahzami	Sumatera Selatan	22 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2023
484	Januar Asta Jaya	Sumatera Selatan	30 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2023
485	Martoyo	Sumatera Selatan	48 Tahun	SMU / Swasta	3	3	3	4	4	3	3	3	4	12 Juni 2023
486	Teguh Sudarsono	Sumatera Selatan	47 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2023
487	Ricky	Sumatera Selatan	29 Tahun	S2 / Lainnya	4	4	4	3	3	4	4	4	4	12 Juni 2023
488	Anton Wahyudi	Sumatera Selatan	28 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2023
489	Winna	Sumatera Selatan	37 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2023
490	M. Safrizon	Sumatera Selatan	23 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2023
491	Asnawi St Makmur	Sumatera Selatan	52 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2023
492	Eka Novita Zahara	Sumatera Selatan	25 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Juni 2023
493	Gusmara Said	Sumatera Selatan	26 Tahun	S1 / Swasta	4	4	3	3	3	4	4	4	4	13 Juni 2023
494	Ilham Kurnia Perdana	Sumatera Selatan	27 Tahun	SMU / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Juni 2023
495	Son Haji Susilo	Sumatera Selatan	49 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Juni 2023
496	Dedy Candra	Sumatera Selatan	40 Tahun	Diploma 3 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Juni 2023
497	Herdianto	Sumatera Selatan	26 Tahun	S1 / Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	4	13 Juni 2023
498	Ina Marlia	Sumatera Selatan	18 Tahun	SMU / Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4	13 Juni 2023
499	Supangat	Sumatera Selatan	32 Tahun	S3 / Lainnya	4	3	3	3	4	4	4	3	4	13 Juni 2023
500	Rudy Heryanto	Sumatera Selatan	37 Tahun	SMU / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Juni 2023
501	Sri Marlina	Sumatera Selatan	48 Tahun	SMU / Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	4	14 Juni 2023
502	Januardo	Sumatera Selatan	24 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Juni 2023
503	Heryanto	Sumatera Selatan	48 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Juni 2023
504	Edi Kurniansah	Sumatera Selatan	34 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Juni 2023
505	Badaruddin	Sumatera Selatan	48 Tahun	S1 / Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	14 Juni 2023

570	Ahmad Susanto	Sumatera Selatan	28 Tahun	S1 / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Juni 2023
571	Ilham Kurnia Perdana	Sumatera Selatan	27 Tahun	SMU / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Juni 2023
572	Zanti Sisimsita	Sumatera Selatan	34 Tahun	SMU / Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	26 Juni 2023
573	Yesi Oktamala	Sumatera Selatan	36 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Juni 2023
574	Annas Al Qodri	Sumatera Selatan	28 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Juni 2023
575	Sujarwo	Sumatera Selatan	58 Tahun	SMU / Swasta	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	26 Juni 2023
576	Hajat Usman	Sumatera Selatan	58 Tahun	SMU / Swasta	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	26 Juni 2023
577	Surya Abdi Juliansyah	Sumatera Selatan	27 Tahun	S1 / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juni 2023
578	Dwi	Sumatera Selatan	22 Tahun	SMU / Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27 Juni 2023
579	Melia Agustina Audia	Sumatera Selatan	47 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juni 2023
580	Ibrahim	Sumatera Selatan	39 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juni 2023
581	Saadatus Saniyah	Sumatera Selatan	22 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juni 2023
582	Wahadi	Sumatera Selatan	47 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juni 2023
583	Kristina	Sumatera Selatan	21 Tahun	Diploma 3 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juni 2023
Jumlah					2271	2265	2240	2272	2282	2289	2285	2272	2331		
Nilai Rata-Rata					3,895	3,885	3,842	3,897	3,914	3,926	3,919	3,897	3,998		35,175
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,433	0,432	0,427	0,433	0,435	0,436	0,435	0,433	0,444		
Jumlah Nilai Rata-Rata														3,908	
Indeks Kepuasan Masyarakat														3,91	

Rekapitulasi Nilai Per Unsur

Bobot IKM	Nilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	2	0	1	1	0	0	0	0	2	0
Baik	3	61	65	90	60	50	43	47	56	1
Sangat Baik	4	522	517	492	523	533	540	536	525	582



Indeks Total Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan II Tahun 2023

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x +

Not secure | esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan

SPAK

SKM

- Register Responden
- Kesan & Pesan Responden
- Perhitungan Indeks
- Register Tindak Lanjut

Survey Harian >

Survey Zona Integritas >

<<

C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

Pilih Satuan Kerja

Periode Triwulan *

Pilih Periode

2023

Tampilkan Data

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

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

Daerah Domisili	Jumlah (Orang)
1 JAMBI	1
2 SUMATERA SELATAN	581
3 LAMPUNG	1

Data Domisili Responden Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan II Tahun 2023

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x +

Not secure | esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan

Periode **Triwulan *** 2023

tampilkan Data

Register Tindak Lanjut

Survey Harian

Survey Zona Integritas

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

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

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	173	29,67
29 - 39 Th	199	34,13
40 - 49 Th	122	20,93
50 - 59 Th	76	13,04
60 - 69 Th	13	2,23
Total	583	

Data Umur Responden Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan II Tahun 2023

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x +

Not secure | esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan

Pilih Satuan Kerja **Periode** **Triwulan *** Pilih Periode 2023 **Tampilkan Data**

NILAI INDEKS & DETIL RESPONDEN

Preview Publikasi

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

Layanan	Jumlah (Orang)
1 Layanan Pidana	118
2 Layanan Perdata	42
3 Layanan Hukum / Informasi	417
4 Layanan Administrasi Umum	2
5 Layanan e-Court	4

Data Layanan untuk Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan II Tahun 2023

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x +

Not secure | esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan

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	2271	2265	2240	2272	2282	2289	2285	2272	2331	
NRR Per RL	3,895	3,885	3,842	3,897	3,914	3,926	3,919	3,897	3,998	35,175
NRR Tertimbang	0,433	0,432	0,427	0,433	0,435	0,436	0,435	0,433	0,444	3,908
IKM Unit Pelayanan										97,71

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	2240
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	2265
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	2271

Nilai Per Unsur dan Evaluasi 3 Nilai Unsur Terendah Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan II Tahun 2023

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x +

Not secure | esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_ikm_surveillance/perhitungan

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	2271	2265	2240	2272	2282	2289	2285	2272	2331	
NRR Per RL	3,895	3,885	3,842	3,897	3,914	3,926	3,919	3,897	3,998	35,175
NRR Tertimbang	0,433	0,432	0,427	0,433	0,435	0,436	0,435	0,433	0,444	3,908
IKM Unit Pelayanan										97,71

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah **3 Unsur Tertinggi**

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	2331
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	2289
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	2285

Nilai Per Unsur dan Evaluasi 3 Nilai Unsur Tertinggi Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B Periode Triwulan II Tahun 2023