

**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 III
BULAN JULI - SEPTEMBER 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

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

Disahkan di Baturaja, 2 Oktober 2023

~~Ketua Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B,~~




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

Ketua Tim Survei,



I Made Gede Karyana, S.H.
NIP. 19841122 201101 1 003

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 III Bulan Juli-September 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

pelayanan 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 III bulan Juli – September 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 III Periode 3 Juli 2023 sampai dengan 29 September 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

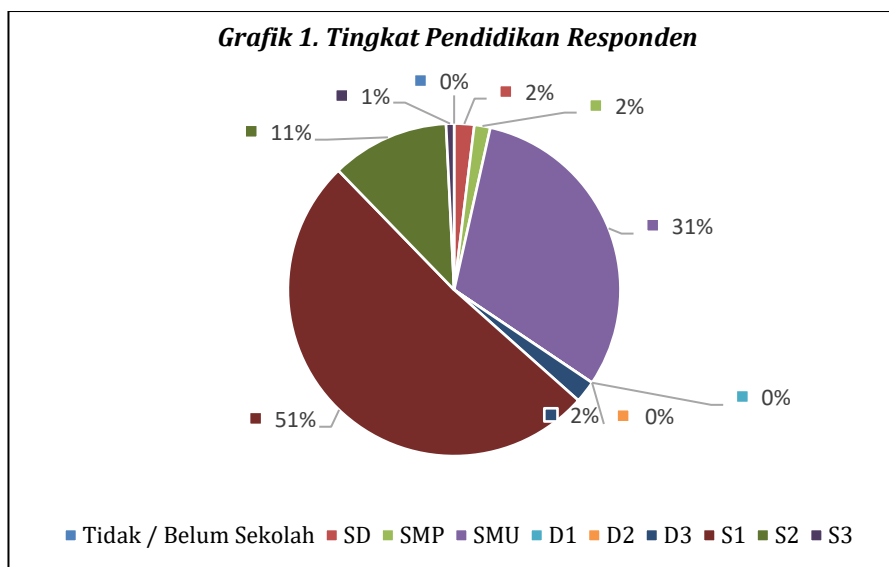
No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996

BAB 3
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

3.1. Profil Responden

3.1.1. Tingkat Pendidikan Responden

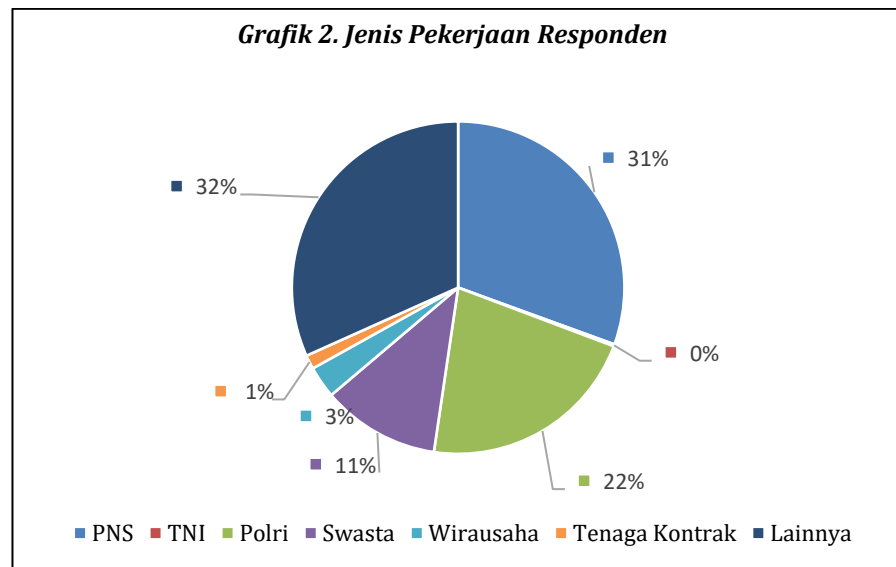
Dari hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan pengguna layanan di Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B adalah sebagai berikut: SD berjumlah 10 (sepuluh) orang, SMP berjumlah 8 (delapan) orang, SMU berjumlah 159 (seratus lima puluh sembilan) orang, Diploma 1 berjumlah 0 (tidak ada) orang, Diploma 2 berjumlah 0 (tidak ada) orang, Diploma 3 berjumlah 11 (sebelas) orang, S1 berjumlah 263 (dua ratus enam puluh tiga) orang, S2 berjumlah 59 (lima puluh sembilan) orang, S3 berjumlah 4 (empat) orang, dan tidak / belum sekolah berjumlah 0 (tidak ada) orang.



3.1.2. Jenis Pekerjaan Responden

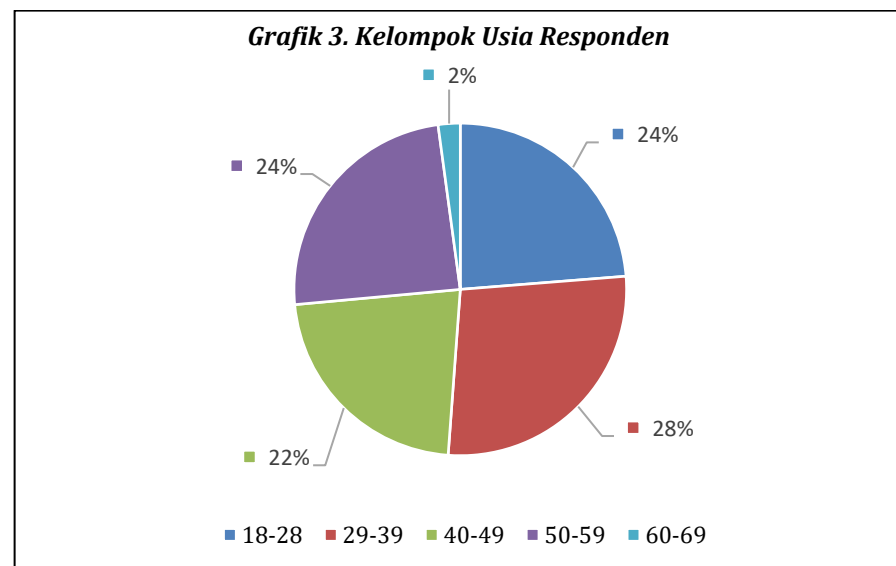
Para responden memiliki jenis pekerjaan yang beragam, diantaranya sebagai PNS berjumlah 157 (seratus lima puluh tujuh) orang, TNI berjumlah 1 (satu) orang, Polri berjumlah 111 (seratus sebelas) orang, Swasta berjumlah 59 (lima puluh sembilan) orang, Wirausaha berjumlah 16 (enam belas) orang, Tenaga Kontrak berjumlah 7 (tujuh) orang, dan Lainnya

berjumlah 163 (seratus enam puluh tiga) orang.



3.1.3. Kelompok Usia Responden

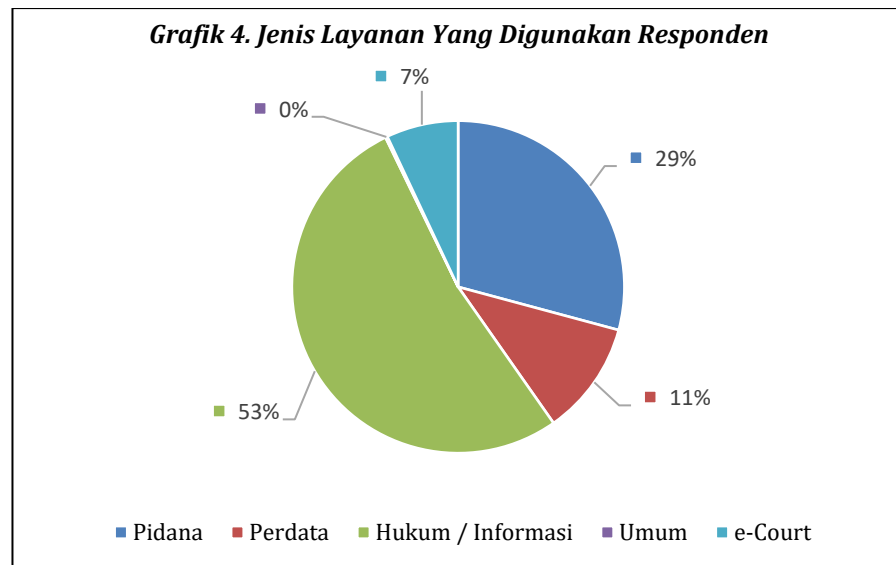
Kelompok usia pengguna layanan yang menjadi responden dalam rentang usia 18-28 tahun berjumlah 122 (seratus dua puluh dua) orang, 29-39 tahun berjumlah 141 (seratus empat puluh satu) orang, 40-49 tahun berjumlah 115 (seratus lima belas) orang, 50-59 tahun berjumlah 125 (seratus dua puluh lima) orang, 60-69 tahun berjumlah 11 (sebelas) orang.



3.1.4. Jenis Layanan

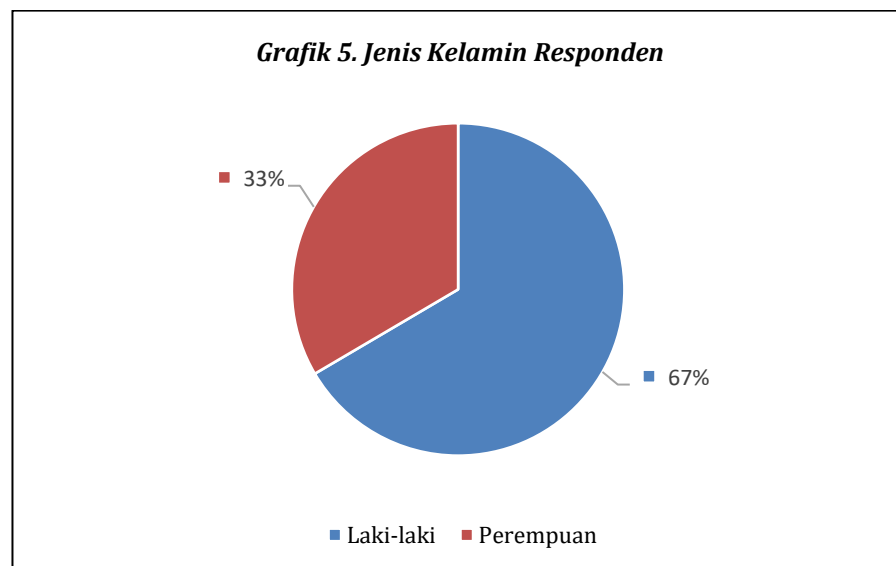
Jenis layanan pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang digunakan oleh para responden meliputi Layanan Pidana berjumlah 150 (seratus lima puluh) layanan, Layanan Perdata berjumlah 57 (lima puluh tujuh) layanan, Layanan Hukum / Informasi berjumlah 270 (dua ratus tujuh puluh) layanan,

Layanan Administrasi Umum 1 (satu) layanan, Layanan e-Court berjumlah 36 (tiga puluh enam) layanan.



3.1.5. Jenis Kelamin Responden

Pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Baturaja Kelas I B yang dijadikan sebagai responden survei terdiri dari 342 (tiga ratus empat puluh dua) pengguna layanan berjenis kelamin laki-laki dan 172 (seratus tujuh puluh dua) pengguna layanan berjenis kelamin perempuan.



3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

3.2.1. Unsur Persyaratan

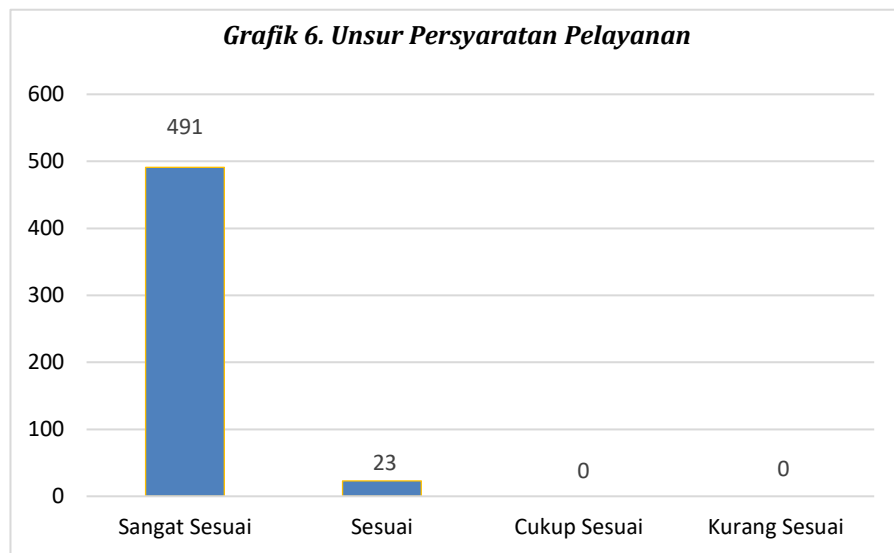
Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Persyaratan menunjukkan nilai indeks sebesar 3,955 yang berada pada interval skor 3,5324-4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Adapun hasil jawaban kuesioner Survei Kepuasan

Masyarakat pada unsur ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Unsur Persyaratan Pelayanan

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Sangat Sesuai	4	491	95,53%
Sesuai	3	23	4,47%
Cukup Sesuai	2	0	0
Kurang Sesuai	1	0	0
Jumlah		514	100%

Grafik 6. Unsur Persyaratan Pelayanan

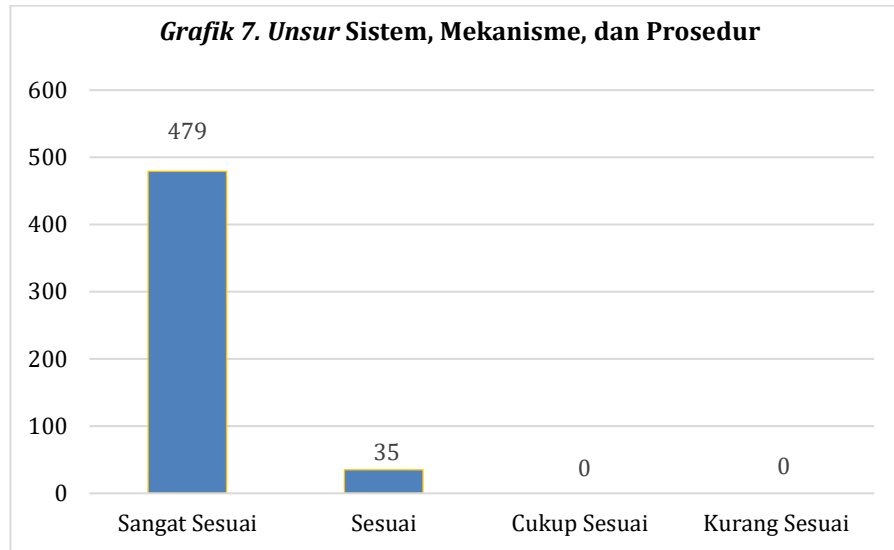


3.2.2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur menunjukkan nilai indeks sebesar 3,932 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	479	93,19%
Sesuai	3	35	6,81%
Cukup Sesuai	2	0	0
Kurang Sesuai	1	0	0
Jumlah		514	100%

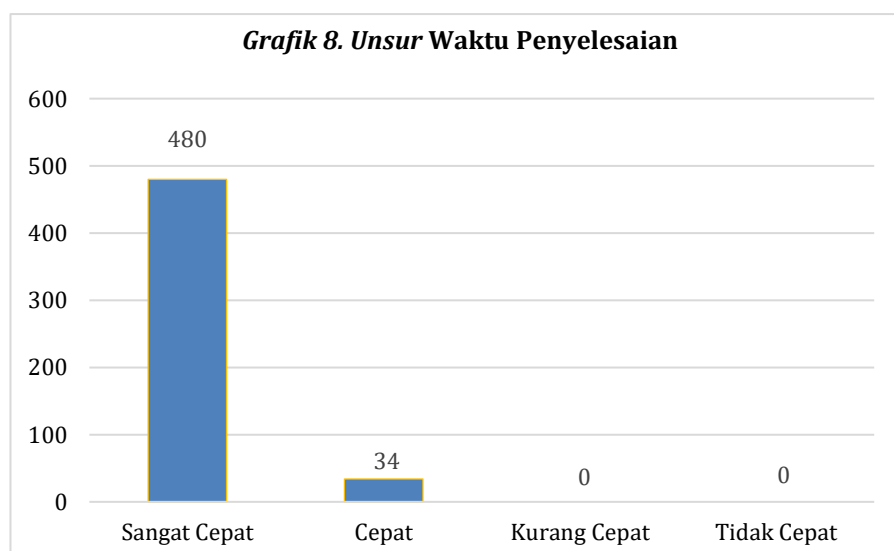


3.2.3. Unsur Waktu Penyelesaian

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Waktu Penyelesaian menunjukkan nilai indeks sebesar 3,934 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	490	95,33%
Cepat	3	34	4,67%
Kurang Cepat	2	0	0
Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah		514	100%

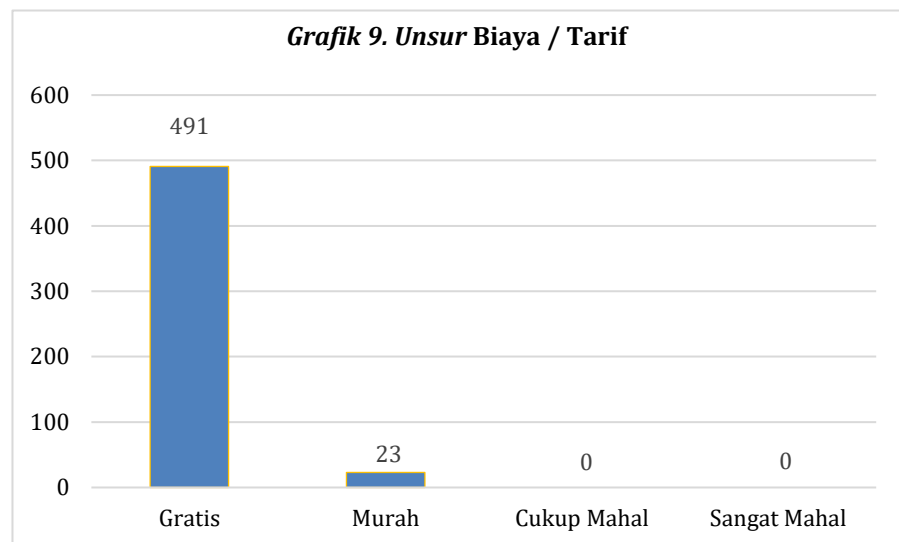


3.2.4. Unsur Biaya / Tarif

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Biaya / Tarif menunjukkan nilai indeks sebesar 3,955 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	491	95,53%
Murah	3	23	4,47%
Cukup Mahal	2	0	0
Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah		514	100%

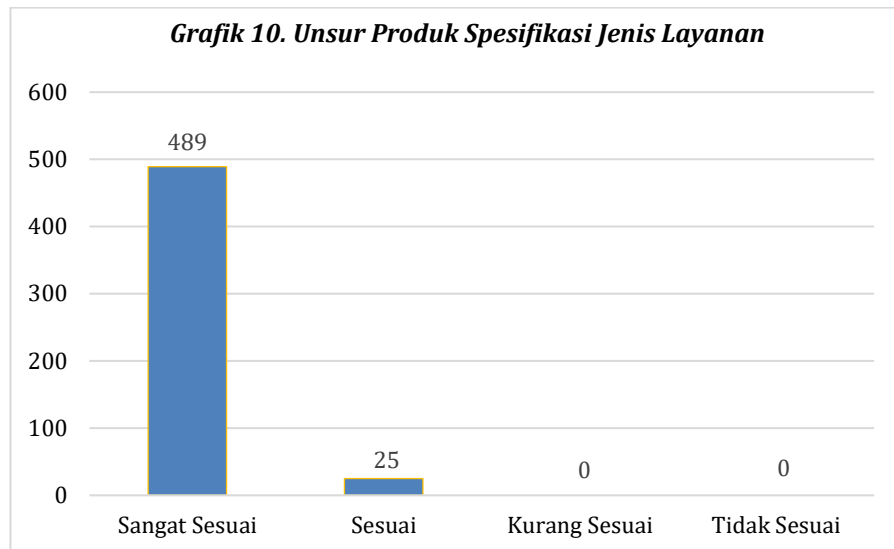


3.2.5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan menunjukkan nilai indeks sebesar 3,951 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	489	95,14%
Sesuai	3	25	4,86%
Kurang Sesuai	2	0	0
Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah		514	100%

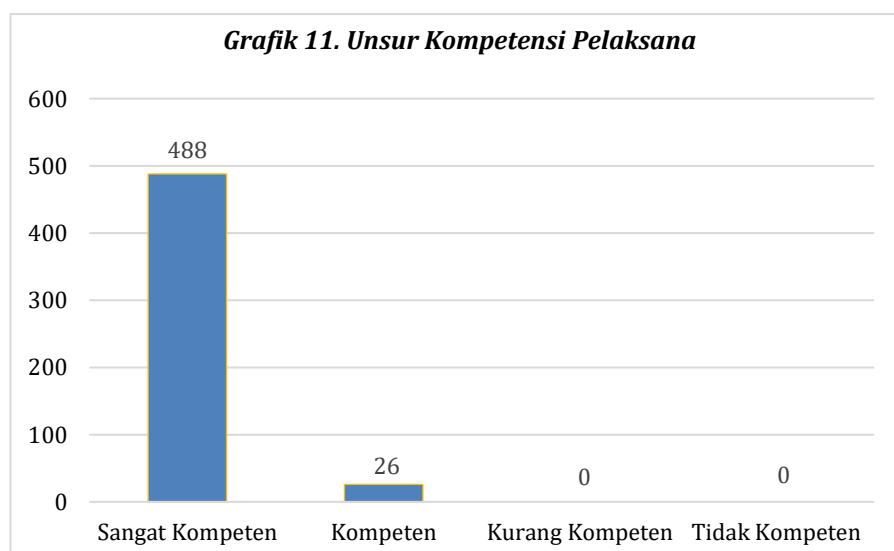


3.2.6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Kompetensi Pelaksana menunjukkan nilai indeks sebesar 3,949 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	488	94,94%
Kompeten	3	26	5,06%
Kurang Kompeten	2	0	0
Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah		514	100%

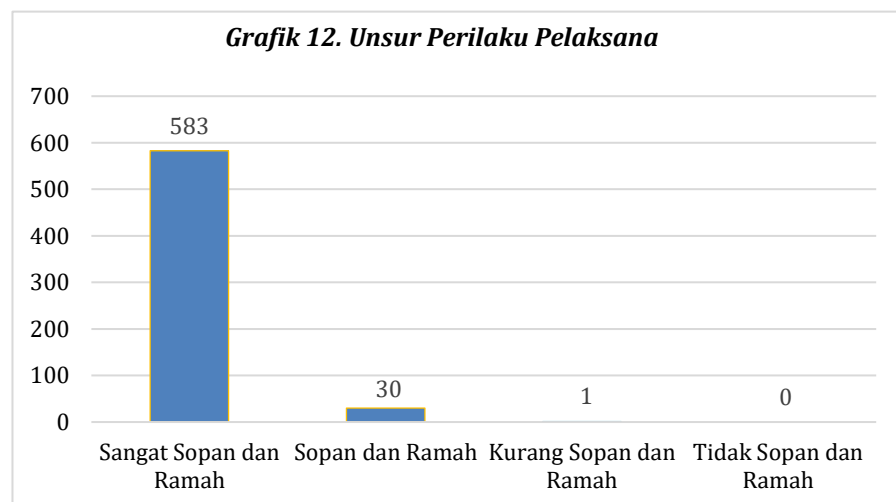


3.2.7. Unsur Perilaku Pelaksana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Perilaku Pelaksana menunjukkan nilai indeks sebesar 3,938 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	483	93,97%
Sopan dan Ramah	3	30	5,84%
Kurang Sopan dan Ramah	2	1	0,19%
Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah		514	100%

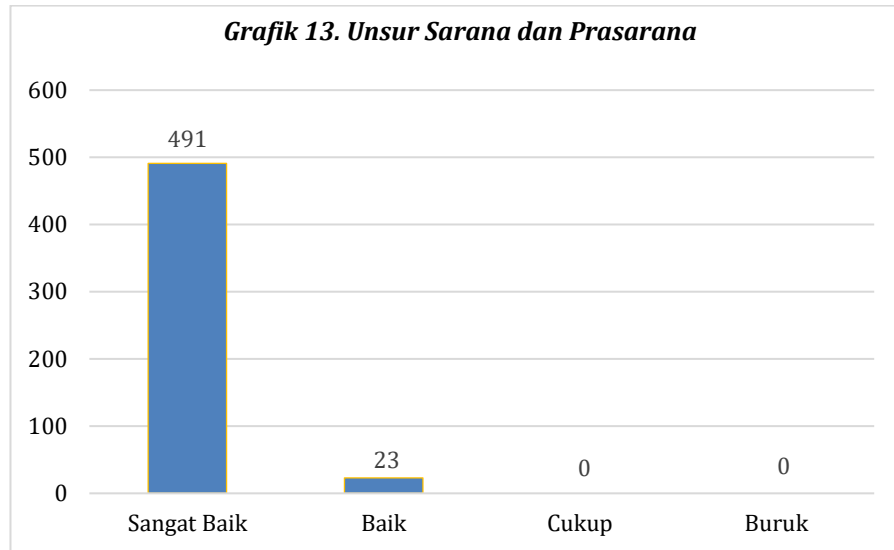


3.2.8. Unsur Sarana dan Prasarana

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Sarana dan Prasarana menunjukkan nilai indeks sebesar 3,955 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	491	95,53%
Baik	3	23	4,47%
Cukup	2	0	0
Buruk	1	0	0
Jumlah		514	100%

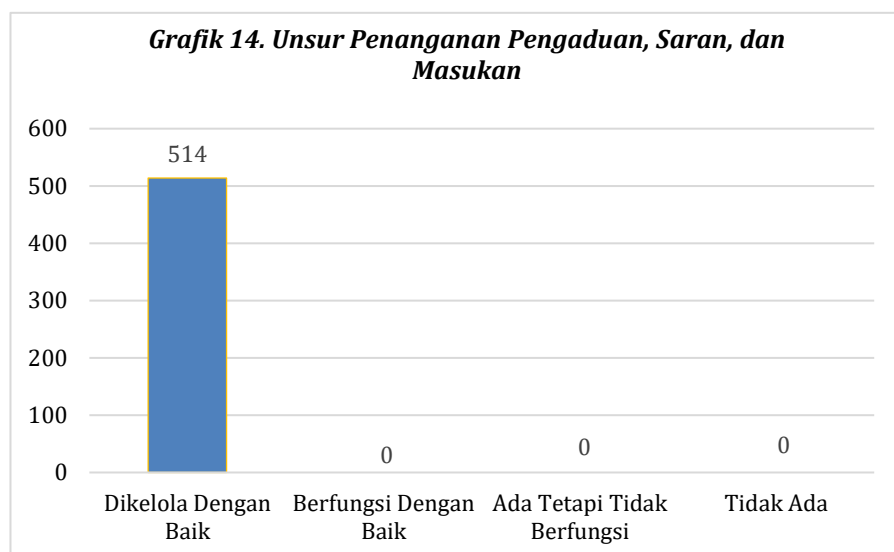


3.2.9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Dari skala 1 sampai 4, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan menunjukkan nilai indeks sebesar 4,000 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.

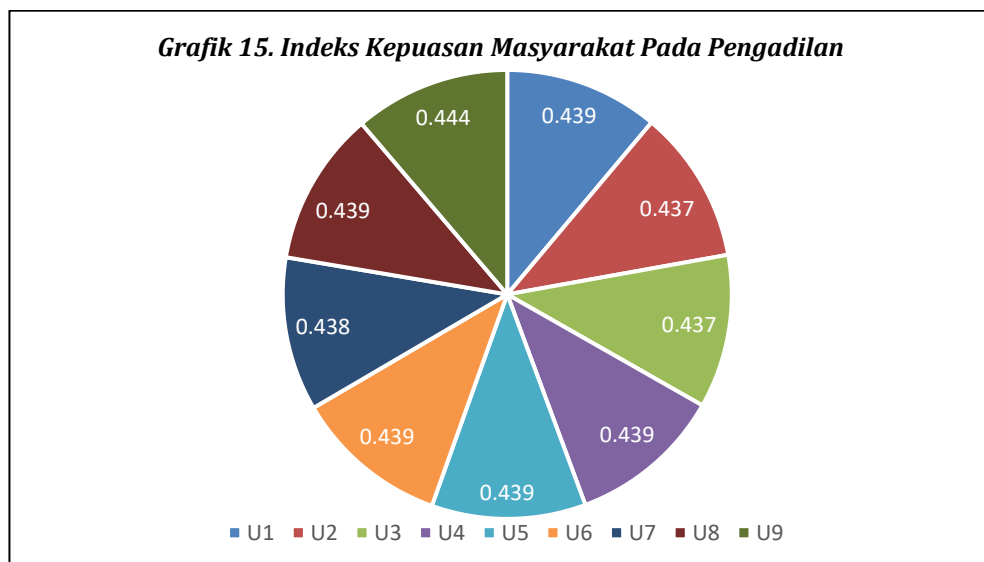
Tabel 11. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Jawaban	Skor	Frekuensi	%
Dikelola Dengan Baik	4	514	100%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	0	0
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
Tidak Ada	1	0	0
Jumlah		514	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 **3,95**.



Indeks 3,95 tersebut jika dikonversi ke dalam skala 100 berada pada angka **98,81** 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 III Periode 3 Juli 2023 sampai dengan 29 September 2023, yaitu:

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

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan "Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna layanan?"	2056	4,000
2	Persyaratan	2033	3,955

	“Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan”		
3	Biaya / Tarif “Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan sesuai dengan tarif resmi?”	2033	3,955

Nilai 3 (tiga) unsur terendah dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Periode 3 Juli 2023 sampai dengan 29 September 2023, yaitu:

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

No.	Unsur	Jumlah	Nilai Rata-Rata
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur “Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan?”	2021	3,932
2	Waktu Penyelesaian “Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan?”	2022	3,934
3	Perilaku Pelaksana “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan?”	2024	3,938

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 3,95 atau jika dikonversi ke dalam skala 100 berada pada angka 98,81. 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	3,955
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sangat Baik	3,932
3.	Waktu Penyelesaian	Sangat Baik	3,934
4.	Biaya/Tarif	Sangat Baik	3,955
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Baik	3,951
6.	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik	3,949
7.	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	3,938
8.	Sarana dan prasarana	Sangat Baik	3,955
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Baik	4,000

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, Persyaratan, serta Biaya / Tarif, sedangkan 3 (tiga) unsur yang mendapat nilai lebih rendah dibandingkan unsur lainnya yaitu Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, serta Perilaku Pelaksana.

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

130	Andi Nopriyadi	Sumatera Selatan	28 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26 Juli 2023
131	Anastasia Watiyah	Sumatera Selatan	65 Tahun	SD / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2023
132	Roni Gunawan	Sumatera Selatan	38 Tahun	S1 / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2023
133	Dedy Irawan	Sumatera Selatan	37 Tahun	S1 / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2023
134	Ferdinand	Sumatera Selatan	25 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Juli 2023
135	Bambang Yudianto	Sumatera Selatan	42 Tahun	SMU / Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	27 Juli 2023
136	Edison Dahlan	Sumatera Selatan	58 Tahun	S2 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2023
137	Muhammad Aditya Pratama	Sumatera Selatan	29 Tahun	Diploma 3 / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2023
138	Wiwit Setia Rahayu	Sumatera Selatan	22 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2023
139	Surya Abdi Juliansyah	Sumatera Selatan	28 Tahun	S1 / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2023
140	Muslimin	Sumatera Selatan	39 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28 Juli 2023
141	Rudi Heryanto	Sumatera Selatan	37 Tahun	SMU / PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2023
142	Komang Dwi Susanti	Sumatera Selatan	38 Tahun	SMP / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2023
143	Rinaldy Anugrah Akbar,S.H	Sumatera Selatan	23 Tahun	S1 / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2023
144	Rossy Anggraeni	Sumatera Selatan	26 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2023
145	Ofi Gani	Sumatera Selatan	27 Tahun	S1 / Swasta	3	4	3	4	4	4	4	3	4	31 Juli 2023
146	Juli Andrika	Sumatera Selatan	53 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2023
147	Denny Marantika	Sumatera Selatan	26 Tahun	S1 / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31 Juli 2023
148	Andre Deprian Adiguna	Sumatera Selatan	22 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2023
149	Hary Said	Lampung	47 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2023
150	Joasep Panjaitan	Sumatera Selatan	29 Tahun	S1 / Lainnya	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1 Agustus 2023
151	Sugito	Sumatera Selatan	55 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2023
152	Sari Yono	Sumatera Selatan	36 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2023
153	Marsini	Sumatera Selatan	42 Tahun	SD / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 Agustus 2023
154	Lipiyani	Sumatera Selatan	31 Tahun	SD / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2023
155	Anwar	Sumatera Selatan	30 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2023
156	Ahmad Erwanto	Sumatera Selatan	57 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2023
157	Dewi Refriana Marisa	Sumatera Selatan	31 Tahun	S1 / Tenaga Kontrak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2023
158	Almukarrom Putra	Sumatera Selatan	25 Tahun	SMU / Polri	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2 Agustus 2023
159	Mujiyanto	Sumatera Selatan	42 Tahun	S1 / Wirausaha	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3 Agustus 2023
160	Ira Mayasari	Sumatera Selatan	39 Tahun	SMU / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Agustus 2023
161	Wahyu Dwi	Sumatera Selatan	24 Tahun	SMU / Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Agustus 2023
162	Peritadi	Sumatera Selatan	26 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Agustus 2023
163	Baim	Sumatera Selatan	39 Tahun	SMU / Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4 Agustus 2023

504	Darwis	Sumatera Selatan	48 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 September 2023
505	Inas Alya Ridha	Sumatera Selatan	21 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 September 2023
506	M Deri Alamsyah	Sumatera Selatan	25 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 September 2023
507	Arip Farawita	Sumatera Selatan	30 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2023
508	Qorry Indrawan	Sumatera Selatan	37 Tahun	S1 / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2023
509	Januari Asta Jaza	Sumatera Selatan	30 Tahun	S1 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2023
510	Tri Susilo	Sumatera Selatan	41 Tahun	S3 / Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2023
511	Tedi Karwana	Sumatera Selatan	41 Tahun	SMU / Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2023
512	Agus Supriadi	Sumatera Selatan	42 Tahun	S2 / PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	29 September 2023
513	Anton Nurdin	Sumatera Selatan	52 Tahun	S2 / Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	4	4	29 September 2023
514	Robert Jeri Turnando	Sumatera Selatan	33 Tahun	S1 / Swasta	4	4	3	4	4	4	3	4	4	29 September 2023
Jumlah					2033	2021	2022	2033	2031	2030	2024	2033	2056	
Nilai Rata-Rata					3,955	3,932	3,934	3,955	3,951	3,949	3,938	3,955	4,000	35,570
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,439	0,437	0,437	0,439	0,439	0,439	0,438	0,439	0,444	
Jumlah Nilai Rata-Rata													3,952	
Indeks Kepuasan Masyarakat													3,95	

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	0	0	0	0	0	1	0	0
Baik	3	23	35	34	23	25	26	30	23	0
Sangat Baik	4	491	479	480	491	489	488	483	491	514

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x

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

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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI BATURAJA
 NILAI INDEKS
3,95 / 98,81 %
 Periode 1 Juli 2023 sampai 30 September 2023

JUMLAH	514 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 342 ORANG	
	PEREMPUAN : 172 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 10 ORG	Diploma 3 : 11 ORG
	SMP : 8 ORG	S1 : 263 ORG
	SMU : 159 ORG	S2 : 59 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 4 ORG
	PEKERJAAN	PNS : 157 ORG
	TNI : 1 ORG	WIRUSAHA : 16 ORG
	POLRI : 111 ORG	TENAGA KONTRAK : 7 ORG
	LAINNYA : 163 ORG	

28°C Kabut

Search

9:51 AM 10/1/2023

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

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x

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

NRR	=	Nilai rata-rata	A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
NRR per RL	=	Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner	C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
NRR tertimbang	=	NRR per ruang lingkup x (1/9)	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	SUMATERA UTARA	1
2	SUMATERA SELATAN	508
3	LAMPUNG	2
4	JAWA TIMUR	3

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

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x

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

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

Deskripsi	Jumlah (Orang)	% (Persen)
18 - 28 Th	122	23,74
29 - 39 Th	141	27,43
40 - 49 Th	115	22,37
50 - 59 Th	125	24,32
60 - 69 Th	11	2,14
Total	514	

28°C Kabut | Search | 9:51 AM 10/1/2023

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

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x +

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

Statistik
Formula Krejcie Morgan
SPAK
SKM
o Register Responden
o Kesan & Pesan Responden
o Perhitungan Indeks
o Register Tindak Lanjut
Survey Harian
Survey Zona Integritas

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR per RL = Jml nilai per ruang lingkup / jml kuesioner
NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

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 | 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	150
2 Layanan Perdata	57
3 Layanan Hukum / Informasi	270
4 Layanan Administrasi Umum	1
5 Layanan e-Court	36

28°C Kabut | Search | 9:52 AM 10/1/2023

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

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x +

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

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	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	2033	2021	2022	2033	2031	2030	2024	2033	2056	
NRR Per RL	3,955	3,932	3,934	3,955	3,951	3,949	3,938	3,955	4,000	35,570
NRR Tertimbang	0,439	0,437	0,437	0,439	0,439	0,439	0,438	0,439	0,444	3,952
IKM Unit Pelayanan										98,81

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	2021
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	2022
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	2024

28°C Kabut

Search

9:52 AM 10/1/2023

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

siSUPER (SPAK, SKM, HARIAN) | x

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

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	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	2033	2021	2022	2033	2031	2030	2024	2033	2056	
NRR Per RL	3,955	3,932	3,934	3,955	3,951	3,949	3,938	3,955	4,000	35,570
NRR Tertimbang	0,439	0,437	0,437	0,439	0,439	0,439	0,438	0,439	0,444	3,952
IKM Unit Pelayanan										98,81

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah | **3 Unsur Tertinggi**

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	2056
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	2033
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	2033

28°C Kabut

Search

9:52 AM 10/1/2023

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