LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI UNAAHA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

PERIODE

BULAN JULI - BULAN SEPTEMBER

2021

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI UNAAHA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Unaaha
Pada Hari Senin, 4 Oktober 2021

Top Managemen

KOKO RIYANTO S.H., M.H.
NIP. 19800412 200312 1 001

Sekretaris Tim Survei,

ASNIWUN NOPA S.H.
NIP. 198911232014032003

Ketua Tim Survei,

MALLEWAI
NIP.19650709 199003 1 005

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Unaaha mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini dilakukan dengan menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Unaaha, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Unaaha dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Unaaha.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Unaaha, Oktober 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DARTAR TABEL vi
DAFTAR GAMBAR vii

BAB I. PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Tujuan dan Sasaran 2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan 2
D. Tahapan Pelaksanaan 3

BAB II. METODOLOGI PENELITIAN 4

A. Metode Survei 4
B. Teknik Pengumpulan Data 4
C. Variabel Pengukuran IKM 4
D. Teknik Analisis Data 5

BAB III. PROFIL RESPONDEN 7

A. Umur 7
B. Jenis Kelamin 7
C. Pendidikan Terakhir 8
D. Pekerjaan Utama 8

BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) 9

A. Persyaratan 10
B. Prosedur 11
C. Waktu Pelayanan 12
D. Biaya/Tarif 13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 14
F. Kompetensi Pelaksana 15

G. Perilaku Pelaksana..... 16
H. Sarana dan Prasarana..... 17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan..... 20
J. Hasil Survei kualitatif 19

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... 20

A. Kesimpulan 20
B. Rekomendasi 21

RUJUKAN..... 22

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 23

DAFTAR TABEL

No. Tabel *Halaman*

1. Kategori Mutu Pelayanan 6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur 7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin..... 7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir 8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama..... 8
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Unaaha..... 9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha Ruang Lingkup: Persyaratan 10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha Ruang Lingkup: Prosedur..... 11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan..... 12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha Lingkup: Biaya/Tarif 13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan 14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana..... 15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana..... 16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana 17
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha Lingkup: Penanangan Pengaduan, Saran dan Masukan..... 18

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar *Halaman*

1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
   Ruang Lingkup: Persyaratan 10

2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
   Ruang Lingkup: Prosedur 11

3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
   Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan..... 12

4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
   Ruang Lingkup: Biaya/Tarif 13

5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
   Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan 14

6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
   Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana 15

7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
   Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana..... 16

8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
   Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana..... 17

9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
   Ruang Lingkup: Penanangan Pengaduan, Saran dan Masukan.....18

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 kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

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

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 masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Unaaha melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Unaaha. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Unaaha.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Unaaha.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Unaaha

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Unaaha ini dilaksanakan pada bulan Juli-September 2021.

Rencana Kerja Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat
Pengadilan Negeri Unaaha
September Tahun 2021

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	1-2 Juli 2021
2.	Pelaksanaan Survey / Pengumpulan Data	5 Juli – 29 September 2021
3.	Pengolahan Data	30 September 2021
4.	Penyusunan dan Pelaporan	30 September- 1 Oktober 2021
5.	Pengesahan	4 Oktober 2021

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Unaaha, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai secara elektronik maupun manual sesuai jadwal.
5. Kuesioner manual dan kuesioner elektronik yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada 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 mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II
METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian 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 Unaaha, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

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

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

   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). 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 pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Unaaha ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya

mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Unaaha ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,5324 - 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 III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	18 - 28 Tahun	13	19,70
2	29 - 39 Tahun	23	34,85
3	40 - 49 Tahun	17	25,76
4	50 - 59 Tahun	13	19,70
5	60 - 69 Tahun	0	0
Jumlah		66	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun (34,85 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki laki	54	82%
2	Perempuan	12	18%
Jumlah		66	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 orang (82%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	1	1,5
2	SD	1	1,5
3	SLTP	0	0
4	SLTA	29	44
5	D2/D3	1	1,5
6	S1	31	47
7	S2	3	4,5
8.	S3	0	0
Jumlah		66	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata Satu/Sarjana sebanyak 31 orang (47%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	3	4,5
2	TNI	0	0
3	POLRI	12	18
4	SWASTA	19	29
5	WIRAUSAHA	5	7,5
6	TENAGA KONTRAK	1	1,5
7	LAINNYA	26	39,5
Jumlah		66	100%

Berdasarkan tabel di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama dalam kategori lainnya sebanyak 26 orang (39,5%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Dari kuisoner yang tersebar terdapat 66 responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Unaaha dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Unaaha sebesar 92,51% pada skala 100 dan **3,70** pada skala 1-4 yang artinya berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 - 100,00 pada skala 100 dan pada interval 3,5324 – 4,0000 pada skala 1-4).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Unaaha

Rata-rata

No	Ruang lingkup	Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,712	Sangat Baik	5
2	Prosedur	3,712	Sangat Baik	4
3	Waktu Pelayanan	3,561	Sangat Baik	9
4	Biaya/ Tarif	3,636	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,621	Sangat Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,742	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,742	Sangat Baik	2
8	Sarana dan Prasarana	3,682	Sangat Baik	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan	3,894	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

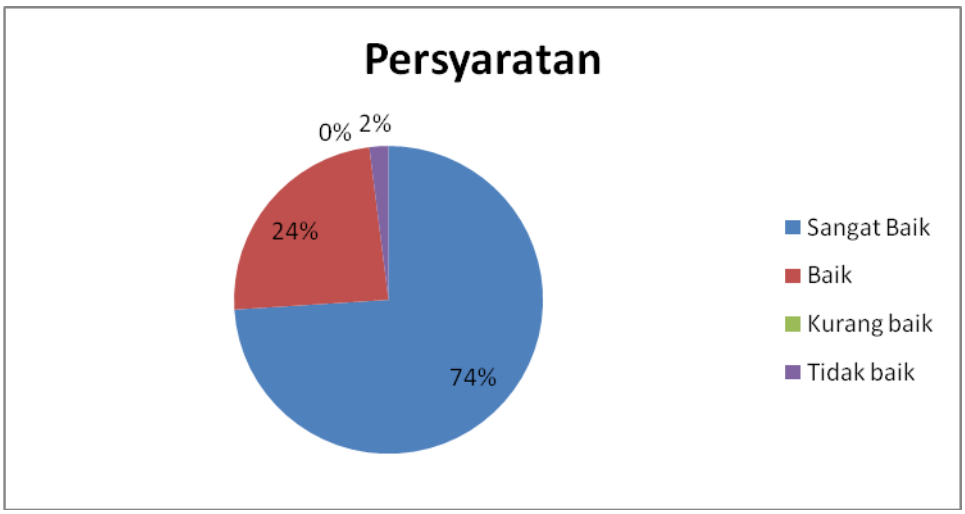
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,712 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sesuai	196	49	74%
2	Sesuai	48	16	24%
3	Kurang Sesuai	0	0	0%
4	Tidak Sesuai	1	1	2%
Jumlah		245	66	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

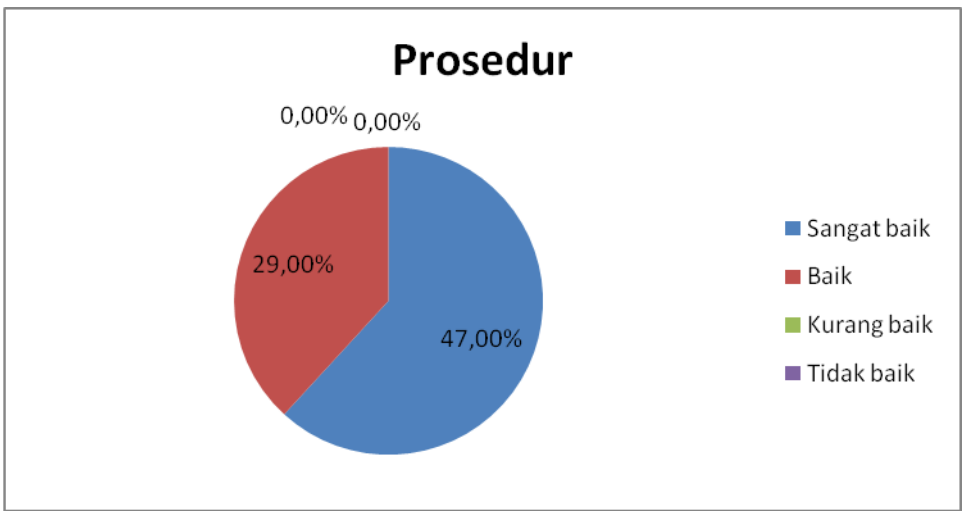
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,712 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	188	47	71%
2	Mudah	57	19	29%
3	Kurang Mudah	0	0	0%
4	Tidak Mudah	0	0	0%
Jumlah		247	66	100%

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



Gambar 2
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

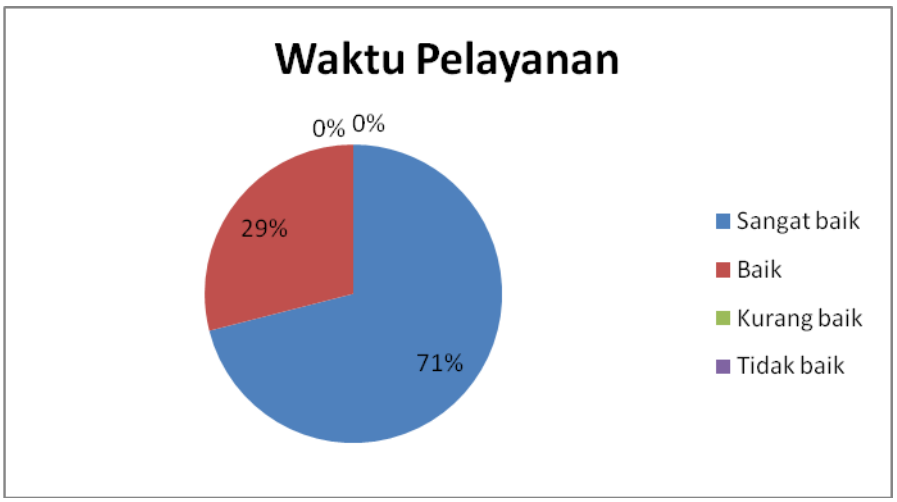
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,561 berada pada interval 3,5324 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	156	39	59%
2	Cepat	75	25	38%
3	Kurang Cepat	4	2	3%
4	Lambat/Lama	0	0	0%
Jumlah		235	66	100%

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



Gambar 3

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

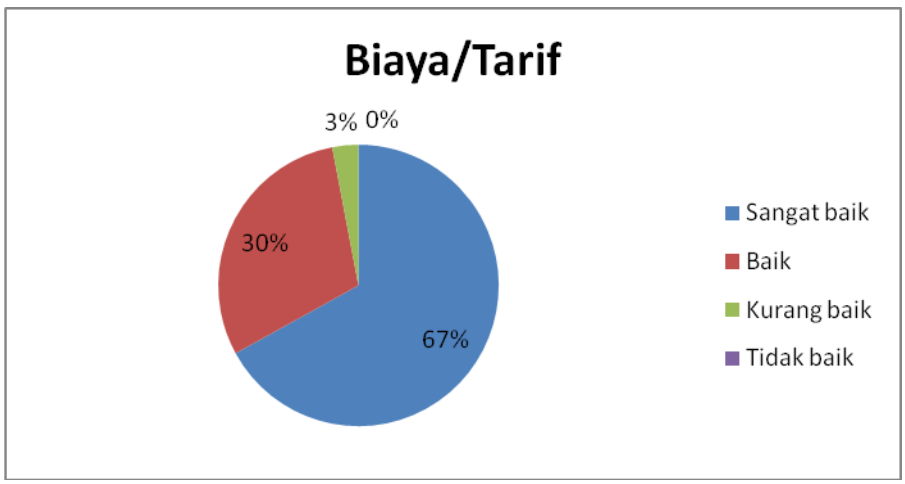
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,636 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Gratis	176	44	67%
2	Murah	60	20	30%
3	Cukup Mahal	4	2	3%
4	Mahal	0	0	0%
Jumlah		240	66	100%

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



Gambar 4

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

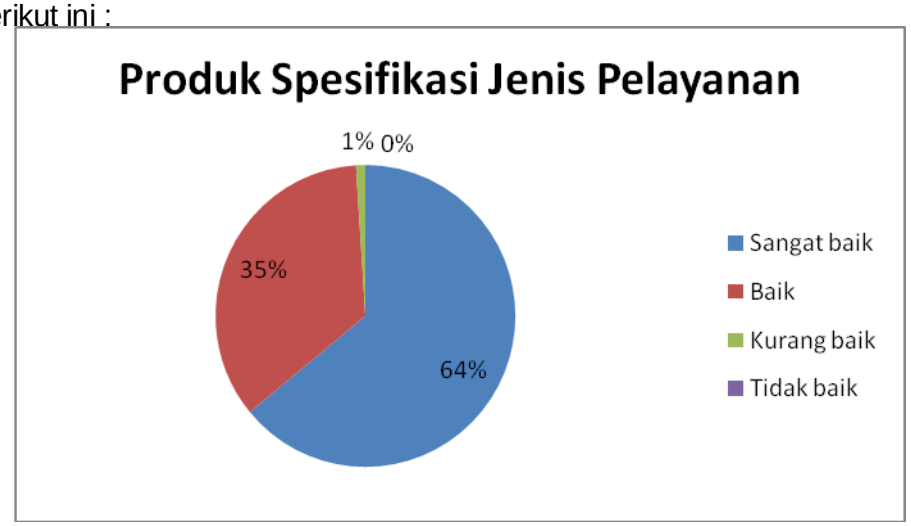
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,621 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sesuai	168	42	645
2	Sesuai	69	23	35%
3	Kurang Sesuai	2	1	1%
4	Tidak Sesuai	0	0	0%
Jumlah		336	66	100%

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

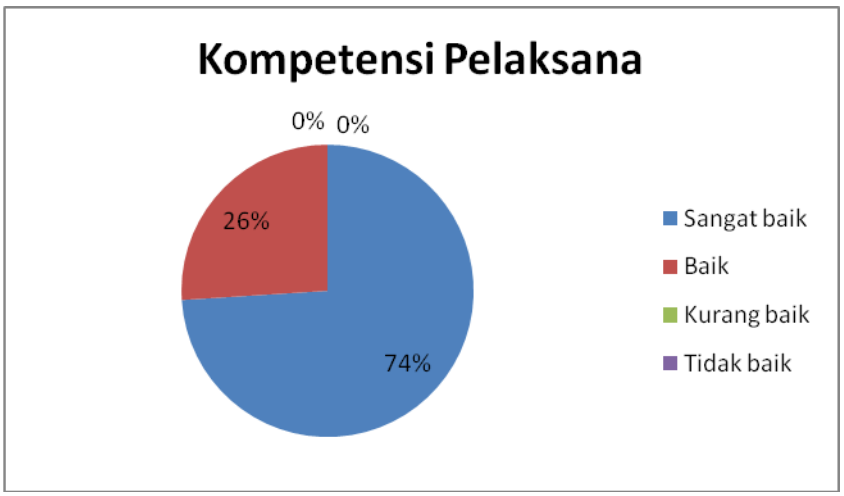
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,742 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	196	49	74%
2	Kompeten	51	17	26%
3	Kurang Kompeten	0	0	0%
4	Tidak Kompeten	0	0	0%
Jumlah		247	66	100%

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

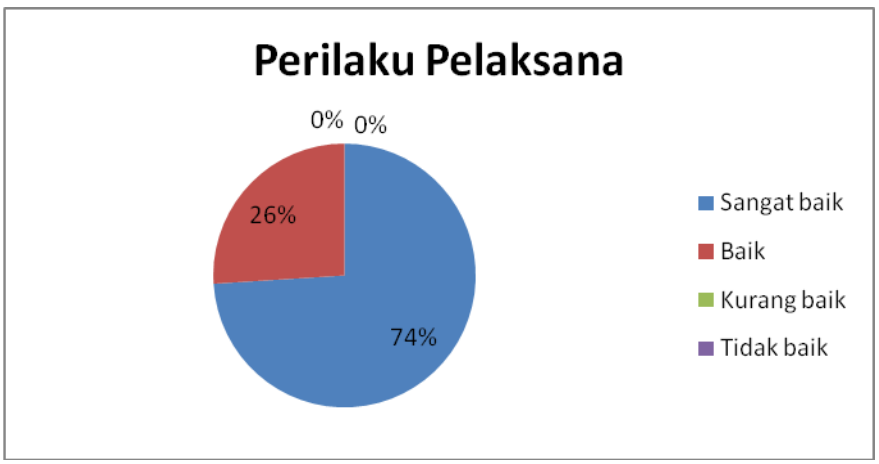
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,742 berada pada interval skor yakni skor 3,5324 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	196	49	74%
2	Sopan dan Ramah	51	17	26%
3	Kurang Sopan dan ramah	0	0	0%
4	Tidak Sopan dan Ramah	0	0	0%
Jumlah		247	66	100%

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



Gambar 7

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

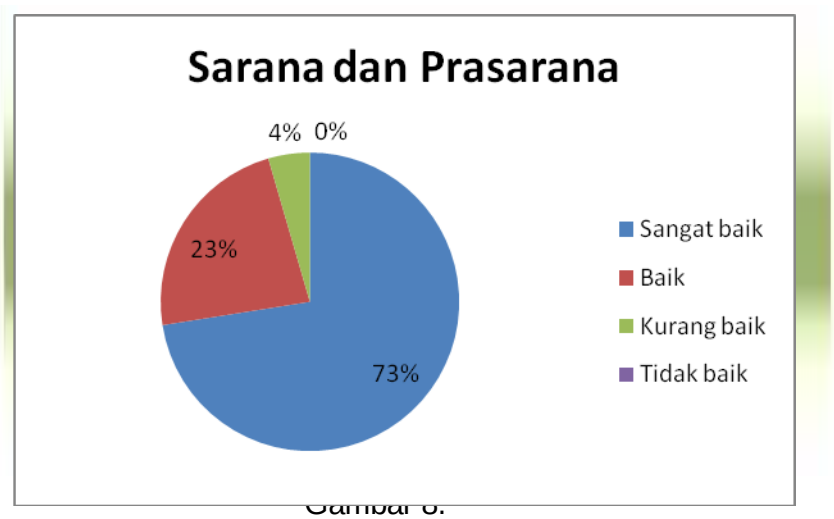
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,682 berada pada interval skor skor 3,5324 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri UnaahaRuang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	192	48	72,5%
2	Baik	45	15	23%
3	Cukup	6	3	4,5%
4	Buruk	0	0	0%
Jumlah		243	66	100%

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Sarana Dan Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

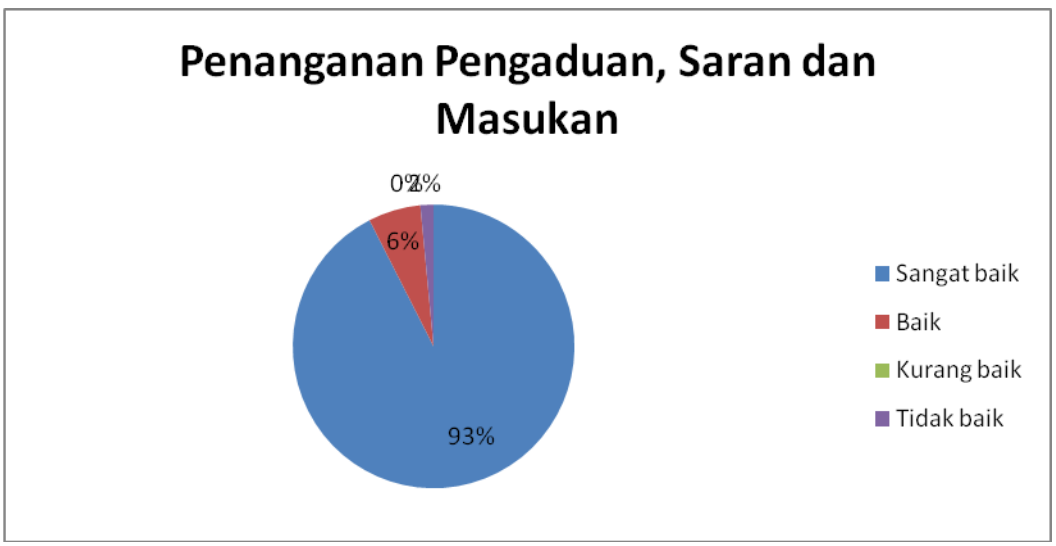
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,894 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat
Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Dikelola dengan Baik	244	61	92,5%
2	Berfungsi Kurang Maksimal	12	4	6%
3	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0	0%
4	Tidak Ada	1	1	1,5%
Jumlah		257	66	100%

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Unaaha
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarkan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Unaaha, yang diusulkan responden, antara lain:

a) Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Akan tetapi masih ada kendala terkait dengan jaringan internet sehingga memperlambat proses pelayanan;
b) Lebih diperhatikan lagi untuk bagian kebersihan toilet umum;
c) Terkait sistem online alangkah lebih baik jika ditingkatkan kembali guna mencapai pelayanan *exelent*;
d) Diharapkan untuk segala pelayanan dapat dipores dengan tepat waktu;

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Unaaha **92,51%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Unaaha berada pada kategori **A (SANGAT BAIK) ;**
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Unaaha berada pada kategori **A (SANGAT BAIK) ;**
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Unaaha pada kategori **A (SANGAT BAIK) ;**
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Unaahapada kategori **A (SANGAT BAIK);**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Unaaha pada kategori **A (SANGAT BAIK);**
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Unaaha pada kategori **A (SANGAT BAIK) ;**
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Unaahapada kategori **A (SANGAT BAIK);**
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Unaahapada kategori **A (SANGAT BAIK);**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Unaaha pada kategori **A (SANGAT BAIK)**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Unaaha, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Prosedur, Persyaratan, Sarana dan Prasarana, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan yang terakhir Waktu Pelayanan;

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Unaaha, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan biaya tarif pembayaran**. Karena berdasarkan hasil survei ini, ruang lingkup tersebut berada pada nilai terendah.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan: responden, sebagai berikut:

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
   - Tepat waktu dalam bersidang;
2. Untuk Bagian Umum dan Keuangan :
   - Meningkatkan kebersihan kantor khususnya kamar mandi;
   - Mengontrol ketersediaan air di toilet;
3. Untuk Bagian Perdata :
   - Agar ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan
   - Menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
4. Untuk Bagian Hukum :
   - Agar ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan;
   - Memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat;
   - Menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Untuk bagian Pidana :
   - Agar ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan;
   - Mengoptimalkan SDM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
6. Untuk bagian PTIP :
   - Agar memperhatikan jaringan internet. Supaya segala pelayanan yang membutuhkan jaringan internet dapat terselesaikan dengan tepat.

RUJUKAN:

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

Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Unaaha Nomor : W23.U5/103/KP.04.7/5/2020 Tentang Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan/Pencari Keadilan Pada Pengadilan Negeri Unaaha

Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Unaaha Nomor : W23.U5/1122/KP.04.7/5/2020 Tentang Penunjukkan Penanggungjawab dan Petugas Penanganan Survey Kepuasan Pengguna Layanan Pada Pengadilan Negeri Unaaha

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Negeri Unaaha

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah khususnya Pengadilan negeri Unaaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Unaaha.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Negeri Unaaha; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Unaaha, Juli 2021

Tim Survei

PENGADILAN NEGERI UNAAHA
Jl. Inolobunggadue II no. 821
Telp. (0408) 2421666 – 2421900 Fax. (0408) 2421900
Website : www.pn-unaaha.go.id Email : pn_unaaha@yahoo.co.id

Nomor Kuesioner : | | | | | (diisi petugas)

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : ..... (boleh diisi boleh tidak)
   Umur : .....Tahun
   Jenis Kelamin : 1. Laki laki 2. Perempuan
   Pendidikan terakhir :.....
   Pekerjaan Utama : .....

DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI UNAAHA

Petunjuk :
1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu/saudara yang sebenarnya,karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap bapak/ibu/saudara.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Cara pengisian, bapak/ibu/saudara cukup memberi tanda silang (x) atau lingkaran (o) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat bapak/ibu/saudara.

No	Ruang lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai
2.	Prosedur	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah
3.	Waktu pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Lambat/Lama
4.	Biaya / Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?	a. Gratis b. Murah c. Cukup Mahal d. Mahal
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai
6.	Kompetensi pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	a. Sangat Kompeten b. Kompeten c. Kurang Kompeten d. Tidak Kompeten
7.	Perilaku pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan ?	a. Sangat Sopan dan Ramah b. Sopan dan Ramah c. Kurang Sopan dan Ramah d. Tidak Sopan dan Ramah
8.	Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup d. Buruk
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	a. Dikelola Baik b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi tidak berfungsi d. Tidak Ada

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Negeri Unaaha bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

PENGADILAN NEGERI UNAAHA

Jl. Inolobunggadue II no. 821

Telp. (0408) 2421666 – 2421900 Fax. (0408) 2421900

Website : www.pn-unaaha.go.id Email : pn_unaaha@yahoo.co.id

SASARAN MUTU
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI UNAAHA
Periode Juli-September 2021

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Unaaha sebesar **92,51%** pada skala 100 dan **3,70** pada skala 1-4 yang artinya berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31 - 100,00 pada skala 100 dan pada interval 3,5324 – 4,0000 pada skala 1-4).
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Unaaha
Rationalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan belum maksimal karena masih kurangnya kesadaran warga pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku extra role dari warga Pengadilan Negeri Unaaha masih harus ditingkatkan
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya
Frekuensi Updating	3 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	1 Minggu
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebarkan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 3 bulan pada bulan Juli-September 2021
Denumerator	Seluruh angket survey yang disebarkan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka 3 Bulan pada bulan Juli-September 2021

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	3	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	3	3	4	4	4
9	4	3	3	4	3	3	4	4	4
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	3	3	3	3	4	4	4	3	4
12	4	3	3	4	3	4	4	3	3
13	4	3	2	2	3	3	3	2	4
14	1	3	2	4	3	3	3	2	4
15	4	4	3	3	3	3	3	3	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	4	4	3	4
20	3	3	3	3	3	4	4	3	4
21	3	3	3	3	3	4	4	3	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4

24	3	4	4	4	3	4	4	3	4
25	3	4	3	2	3	3	3	3	1
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	3	4	4	3	4	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	4	4	3	3	4	3	4	4	4
32	4	4	3	3	4	3	4	4	4
33	4	4	3	3	4	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	3	4	4	4	4	4	4
44	4	3	3	4	3	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4
47	3	3	4	3	3	3	3	3	4
48	3	3	3	3	3	4	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	3	3	4	4	3	4	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4

55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	3	3	3	4	3	2	4
60	3	4	3	4	2	3	3	4	4
61	3	4	4	4	4	4	3	4	4
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4
63	3	3	4	3	3	3	4	3	3
64	4	4	4	4	4	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah	245	245	235	240	239	247	247	243	257
NRR Per RL	3,712	3,712	3,561	3,636	3,621	3,742	3,742	3,682	3,894
NRR Tertimbang	0,412	0,412	0,396	0,404	0,402	0,416	0,416	0,409	0,433
IKM Unit Pelayanan				3,70			92,51%		

Keterangan :

NRR Per RL : Jumlah nilai per ruang lingkup / jumlah kuisoner

NRR Tertimbang : NRR Per RL x (1/9)

TIM SURVEY

Ketua Tim :

Mallewai

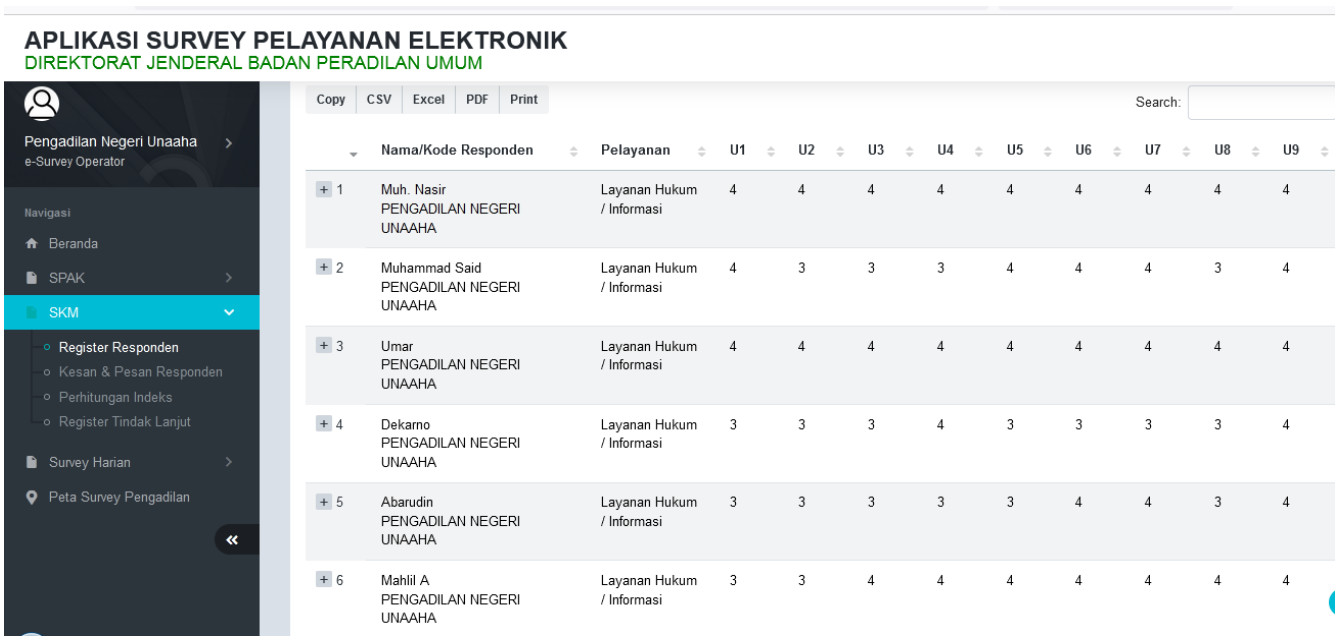
Sekretaris :

Asniwun Nopa S.H.

Anggota :

1. Adam Suriatno S.Sos
2. Nurhaya Salli. S.H.
3. Tiyasriyanti, A.Md

Data SKM Pada Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik



	Nama/Kode Responden	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Muh. Nasir PENGADILAN NEGERI UNAAHA	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Muhammad Said PENGADILAN NEGERI UNAAHA	Layanan Hukum / Informasi	4	3	3	3	4	4	4	3	4
3	Umar PENGADILAN NEGERI UNAAHA	Layanan Hukum / Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Dekarno PENGADILAN NEGERI UNAAHA	Layanan Hukum / Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	Abarudin PENGADILAN NEGERI UNAAHA	Layanan Hukum / Informasi	3	3	3	3	3	4	4	3	4
6	Mahlil A PENGADILAN NEGERI UNAAHA	Layanan Hukum / Informasi	3	3	4	4	4	4	4	4	4

	Nama/Kode Responden	Kesan & Pesan	Waktu Rekam
1	Muh. Nasir R-477224-IKM-C191785BF0 PENGADILAN NEGERI UNAAHA	Pelayanan yang kami dapat selama pengurusan sangat baik	Senin, 11 Oktober 2021 | 13:23:07 WIB
2	Muhammad Said R-477224-IKM-44172D01EC PENGADILAN NEGERI UNAAHA	Saya sangat puas dengan pelayanan yang ada di Pengdilan unaaha	Senin, 11 Oktober 2021 | 13:11:33 WIB
3	Umar R-477224-IKM-CB9BE3E4CD PENGADILAN NEGERI UNAAHA	Makasih banyak atas pelayanannya	Senin, 11 Oktober 2021 | 12:44:23 WIB

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pengadilan Negeri Unaaha
e-Survey Operator

Navigasi
- Beranda
- SPAK
- SKM
  - Register Responden
  - Kesan & Pesan Responden
  - Perhitungan Indeks
  - Register Tindak Lanjut
- Survey Harian
- Peta Survey Pengadilan

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 UNAAHA

NILAI INDEKS

3,70 / 92,51 %

Periode 1 Juli 2021 sampai 30 Sepember 2021

JUMLAH	66 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 54 ORANG	
	PEREMPUAN : 12 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 1 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 1 ORG	Diploma 3 : 1 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 31 ORG
	SMU : 29 ORG	S2 : 3 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 3 ORG	SWASTA : 19 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRAUSAHA : 5 ORG
	POLRI : 12 ORG	TENAGA KONTRAK : 1 ORG
	LAINNYA : 26 ORG	

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pengadilan Negeri Unaaha
e-Survey Operator

Navigasi
- Beranda
- SPAK
- SKM
  - Register Responden
  - Kesan & Pesan Responden
  - Perhitungan Indeks
  - Register Tindak Lanjut
- Survey Harian
- Peta Survey Pengadilan

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

Show 10 entries | Copy | CSV | Excel | PDF | Print | Search:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	M. JARWAL. S.Sos R-477224-IKM-B540088A54	SULAWESI TENGGARA	54 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	Majenun R-477224-IKM-48CF7DAE9E	SULAWESI TENGGARA	41 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	IRWAN YUS3UF R-477224-IKM-BF271D19ED	SULAWESI TENGGARA	33 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	SUPRIADI R-477224-IKM-E0F874110C	SULAWESI TENGGARA	36 Tahun Laki-laki	SMU SWASTA	4	4	3	3	3	4	4	4	4
5	SULHAM R-477224-IKM-73A613D09B	SULAWESI TENGGARA	27 Tahun Laki-laki	S1 SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	SAMSUDIN R-477224-IKM-B53BE3598A	SULAWESI TENGGARA	42 Tahun Laki-laki	SMU LAINNYA	4	4	3	3	3	4	4	4	4

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pilih Satuan Kerja | Periode Triwulan * | Pilih Periode | 2021 | Tampilkan Data

Pengadilan Negeri Unaaha
e-Survey Operator

Navigasi
- Beranda
- SPAK
- SKM
  - Register Responden
  - Kesan & Pesan Responden
  - Perhitungan Indeks
  - Register Tindak Lanjut
- Survey Harian
- Peta Survey Pengadilan

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	DKI JAKARTA	1
2	SULAWESI TENGGARA	65

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pengadilan Negeri Unaaha
e-Survey Operator

Navigasi
- Beranda
- SPAK
- SKM
  - Register Responden
  - Kesan & Pesan Responden
  - Perhitungan Indeks
  - Register Tindak Lanjut
- Survey Harian
- Peta Survey Pengadilan

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	13	19,70
29 - 39 Th	23	34,85
40 - 49 Th	17	25,76
50 - 59 Th	13	19,70
60 - 69 Th	0	0,00
Total	66	

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pengadilan Negeri Unaaha
e-Survey Operator

Navigasi
- Beranda
- SPAK
- SKM
  - Register Responden
  - Kesan & Pesan Responden
  - Perhitungan Indeks
  - Register Tindak Lanjut
- Survey Harian
- Peta Survey Pengadilan

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	16
2	Layanan Perdata	11
3	Layanan Hukum / Informasi	38
4	Layanan Administrasi Umum	1

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

Pengadilan Negeri Unaaha
e-Survey Operator

Navigasi
- Beranda
- SPAK
- SKM
  - Register Responden
  - Kesan & Pesan Responden
  - Perhitungan Indeks
  - Register Tindak Lanjut
- Survey Harian
- Peta Survey Pengadilan

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	245	245	235	240	239	247	247	243	257	
NRR Per RL	3,712	3,712	3,561	3,636	3,621	3,742	3,742	3,682	3,894	33,303
NRR Tertimbang	0,412	0,412	0,396	0,404	0,402	0,416	0,416	0,409	0,433	3,700
IKM Unit Pelayanan										92,51

EVALUASI NILAI UNSUR

3 Unsur Terendah | 3 Unsur Tertinggi

No.	Unsur	Nilai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	235
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	239
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada Pengadilan TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS ?	240