



L A P O R A N
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN



DI PENGADILAN NEGERI NAMLEA KELAS II
BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA dan REFORMASI BIROKRASI R.I.
NOMOR 14 TAHUN 2017

TRIWULAN PERTAMA
PERIODE JANUARI S.D. MARET TAHUN 2025

PENGADILAN NEGERI NAMLEA
Jln. Do Bin Thalib, Namlea, Kabupaten Buru - 97571

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGUNA LAYANAN PENGADILAN
Pengadilan Negeri Namlea Kelas II
Triwulan Pertama
Periode Januari sampai dengan Maret 2025

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi R.I. Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Namlea
Pada Hari Senin, 21 April 2025

Ketua Pengadilan Negeri Namlea,

Hairuddin Tomu, S.H., M.H.
NIP. 19770616 200502 1 001

Panitera Pengadilan Negeri Namlea,


Hendra Kesaulya, S.H.
NIP. 19760531 200604 1 001

Ketua Tim Survei,


Alfredo Stevio Titahelu, S.H.
NIP. 19780905 201101 1 003

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Masyarakat Maluku sangat membutuhkan informasi serta pelayanan prima 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 Namlea Kelas II 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 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Namlea Kelas II, yang diambil dengan kuesioner melalui Aplikasi e-survei.

Pelaksanaan survei yang kami jalankan beserta laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik.

Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi semua pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Namlea Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Namlea Kelas II.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Namlea, 21 April 2025

Tim Survei

DAFTAR NAMA TIM SURVEI

Ketua:

ALFREDO STEVIO TITAHELUW, S.H.

Sekretaris:

ETLY JANTJE LESSIL, S.H.

Anggota:

STEVANUS ELISA SAGALA, S.H.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR NAMA TIM SURVEI.....	iv
DAFTAR ISI	v
DARTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	3
D. Tahapan Pelaksanaan	3
E. Target Capaian Survey	4
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	5
A. Metode Survei	5
B. Teknik Pengumpulan Data	5
C. Variabel Pengukuran IKM	6
D. Teknik Analisis Data	7
BAB III. PROFIL RESPONDEN	10
A. Usia Responden	10
B. Jenis Kelamin Responden	10
C. Pendidikan Terakhir Responden	11
D. Pekerjaan Utama Responden	11
BAB IV. HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA	13
A. Persyaratan	13
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	14
C. Waktu Pelayanan	15
D. Biaya / Tarif	16
E. Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	17

F. Kompetensi Pelaksana	18
G. Perilaku Pelaksana	19
H. Sarana Prasarana	20
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22
BAB V. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	24
BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	26
A. Kesimpulan	26
B. Rekomendasi	26
C. Rekomendasi dari Responden	27
DAFTAR PUSTAKA	ix
LAMPIRAN	x

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Jadwal Pelaksanaan	3
2. Kategorisasi Pelayanan	8
3. Nilai Interval Konversi	8
4. Nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
5. Usia Responden	10
6. Jenis Kelamin Responden	10
7. Pendidikan Terakhir Responden	11
8. Pekerjaan Utama Responden	11
9. Persyaratan	13
10. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	14
11. Waktu Penyelesaian	15
12. Biaya / Tarif	16
13. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	17
14. Kompetensi Pelaksana	18
15. Perilaku Pelaksana	19
16. Sarana Prasarana.....	20
17. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	22
18. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	24

DAFTAR GAMBAR

<i>No.Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Persyaratan	14
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	15
3. Waktu Penyelesaian	16
4. Biaya / Tarif	17
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	18
6. Kompetensi Pelaksana	19
7. Perilaku Pelaksana	20
8. Sarana Prasarana.....	21
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	23

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survei kami saat ini Pengadilan Negeri Namlea Kelas II melakukan survei dengan menggunakan metode e-survei.

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 Namlea Kelas II telah melaksanakan survei dengan menggunakan metode e-survei periode Bulan Januari sampai dengan Maret 2025 terkait Kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei

Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Pengadilan Negeri Namlea Kelas II telah menerapkan e-survei dengan yaitu dengan Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) Direktorat Badan Peradilan Umum yang diberlakukan sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (LENTERA), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di Lingkungan Peradilan Umum tanggal 8 April 2021 dan khusus untuk Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Pengadilan Negeri Namlea Kelas II alamat SISUPER dapat diakses pada browser dengan alamat <http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/pengadilan/401930>.

B. TUJUAN dan SASARAN

Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Namlea Kelas II ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik masyarakat untuk terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survei ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2025. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 1
Jadwal Pelaksanaan

No	KEGIATAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1	Persiapan	2 Januari 2025
2	Survei IKM	2 Januari – 27 Maret 2025
3	Pelaksanaan Pengumpulan Data	17 April 2025
4	Pengolahan Data Indeks	17 April 2025
5	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	21 April 2025

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim survei menentukan metode survei, besaran dan teknik penarikan sampel;
2. Tim survei membuat instrument berupa kuisisioner;
3. Menentukan responden;
4. Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan survei;
5. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal;
6. Tim survei menganalisa kuesioner yang sudah terisi;
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif;

8. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Dalam survei periode Bulan Oktober sampai dengan Desember 2024 di kantor Pengadilan Negeri Namlea Kelas II mencapai nilai **3,96** atau **99,10** dan berada dalam kategori A dengan mutu kinerja **“SANGAT BAIK”** dan untuk periode Bulan Januari sampai dengan Maret 2025 ini seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yaitu dengan minimal **3,78** atau **94,60** dengan Kategori A dengan mutu kinerja **“SANGAT BAIK”**.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. METODE SURVEI

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4.

Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Namlea Kelas II, terdiri dari :

1. Penggugat;
2. Tergugat;
3. Saksi;
4. Jaksa Penuntut Umum;
5. Terdakwa;
6. Penasehat Hukum;
7. Polisi, Lembaga Pemasyarakatan;
8. Pengunjung, Pengguna Pengadilan/Wartawan.

Populasi di Pengadilan Negeri Namlea Kelas II adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 5 orang pengunjung. Populasi pengunjung di Pengadilan Negeri Namlea Kelas II umumnya homogen, sehingga populasi satu

minggu dan populasi selama satu bulan adalah sejenis. Tim survei tidak mungkin mengambil semua populasi untuk satu bulan, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survei menggunakan sampel sebanyak 58 responden. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Sebagai sampel pada penelitian ini berjumlah 58 orang responden yang diambil dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). Jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah Pengunjung rata-rata per 5 hari adalah 5 orang;
2. Jumlah Responden adalah 5 orang setiap 5 hari kerja, dengan demikian $5 / 5 = 1$;
3. Pengambilan sampel selama 58 hari kerja, dengan demikian $58 \text{ hari} / 1 = 58$ orang responden.

C. VARIABEL 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 Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu penyelesaian

Waktu 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. 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).

D. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik

deskriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut :

Tabel 2
KATEGORISASI PELAYANAN

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	1,00 - 2,5996	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	A	Sangat Baik

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai Tertinggi – Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu:

$$\frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Tabel 3
NILAI INTERVAL KONVERSI

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Nilai interval di atas diperoleh dari :

$$1. \text{ Untuk skor minimum dalam prosentase} = \frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}} \times 100 \% =$$

$$\frac{1}{4} \times 100 \% = 25 \%$$

$$2. \text{ Untuk skor maksimum dalam prosentase} = \frac{\text{skor maksimum}}{\text{skor minimum}} \times 100 \% =$$

$$\frac{4}{1} \times 100 \% = 100 \%$$

$$3. \text{ Untuk Interval dalam prosentase} = \text{Skor maksimum} - \text{skor minimum} \\ = 100 \% - 25 \% = 75 \%$$

$$4. \text{ Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase} = \frac{\text{interval}}{\text{jenjang}} = \frac{75 \%}{4} = \\ 18,75 \%.$$

Tabel 4
NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI
MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
1	1,00 – 2,5966	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
3. Nilai tertimbang diperoleh dengan cara seluruh nilai rata-rata per unsur dijumlahkan dan dikalikan dengan konstanta 0,111.
4. Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan Angka 25.

BAB III

PROFIL RESPONDEN

Profil Responden dapat dikategorikan menjadi 4 (empat) Karakteristik, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Berikut ini adalah data profil dari responden :

A. Usia Responden

Data profil responden berdasarkan karakteristik usia adalah sebagai berikut :

Tabel 5
Usia Responden

KLASIFIKASI	JUMLAH	PERSEN
1. < 20 thn	1	1,72%
2. 20 - 29 thn	19	32,76%
3. 30 - 39 thn	15	25,86%
4. 40 - 49 thn	16	27,59%
5. > 50 thn	7	12,07%
TOTAL	58	100,00%

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Usia Responden pada Pengadilan Negeri Namlea Kelas II berusia 20 s.d. 29 tahun dengan jumlah 19 orang (32,76%) dari total 58 responden.

B. Jenis Kelamin Responden

Data profil responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 6
Jenis Kelamin Responden

KLASIFIKASI	JUMLAH	PERSEN
1. Laki-laki	35	60,34%
2. Perempuan	23	39,66%
TOTAL	58	100,00%

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Jenis Kelamin Responden pada Pengadilan Negeri Namlea Kelas II berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 35 orang (60,34%) dan Perempuan 23 orang (39,66%) dari total 58 orang.

C. Pendidikan Terakhir Responden

Data profil responden berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir adalah sebagai berikut :

Tabel 7
Pendidikan Terakhir Responden

KLASIFIKASI	JUMLAH	PERSEN
1. Tidak Sekolah	0	0,00%
2. SD	1	1,72%
3. SLTP	0	0,00%
4. SLTA	15	25,86%
5. Diploma (D1/D2/D3/D4)	2	3,45%
6. S1	35	60,34%
7. S2 keatas	5	8,62%
TOTAL	58	100,00%

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden pada Pengadilan Negeri Namlea Kelas II adalah S1 yang berjumlah 35 orang (60,34%) dari total responden 58 orang.

D. Pekerjaan Utama Responden

Data profil responden berdasarkan karakteristik pekerjaan utama adalah sebagai berikut :

Tabel 8
Pekerjaan Utama Responden

KLASIFIKASI	JUMLAH	PERSEN
1. PNS	16	27,59%
2. TNI/POLRI	4	6,90%
3. Pegawai Swasta	1	1,72%
4. Wiraswasta/Usahawan	4	6,90%
5. Petani / Nelayan	0	0,00%
6. Pedagang	0	0,00%
7. Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
8. Lainnya	33	56,90%
TOTAL	58	100,00%

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden pada Pengadilan Negeri Namlea Kelas II adalah Lainnya yang berjumlah 33 orang (56,90%) dari total responden 58 orang.

BAB IV

HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di Pengadilan Negeri Namlea Kelas II tersaji dalam beberapa unsur data berikut ini :

A. Persyaratan

Hasil analisis pada Unsur Persyaratan secara ringkas disajikan dalam tabel dan diagram berikut ini :

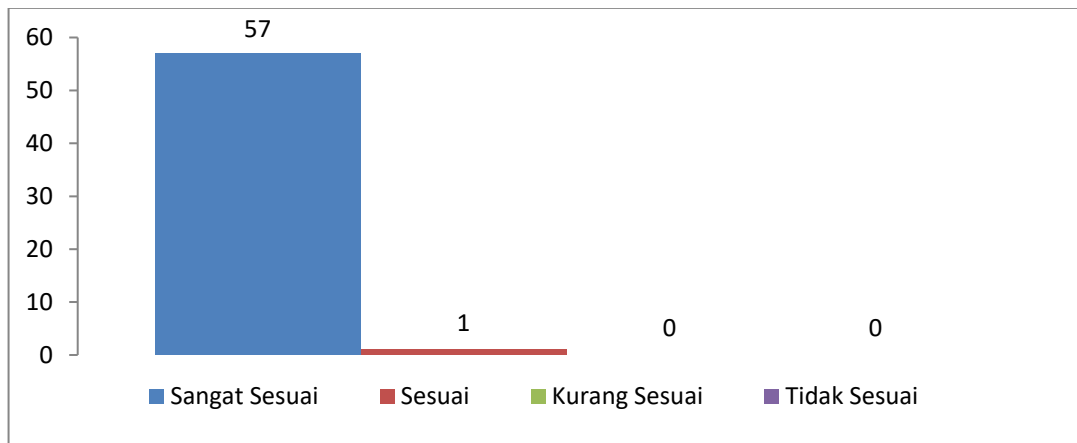
Tabel 9
Persyaratan

No.	Jawaban	Frekuensi			
		Skor	Nominal F	Nilai Perunsur	% (Persen)
1.	Sangat Sesuai	4	57	228	98,28
2.	Sesuai	3	1	3	1,72
3.	Kurang Sesuai	2	0	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0	0
Jumlah			58	231	
Nilai Rata-Rata Skor			3,983		

Mayoritas Responden pada Pengadilan Negeri Namlea Kelas II menilai unsur persyaratan adalah sangat sesuai dengan jumlah 57 orang (98,28%) dari total 58 responden.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata skor sebesar **3,983** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur Persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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



Gambar 1
Persyaratan

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Hasil analisis pada Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur secara ringkas disajikan dalam tabel dan diagram berikut ini :

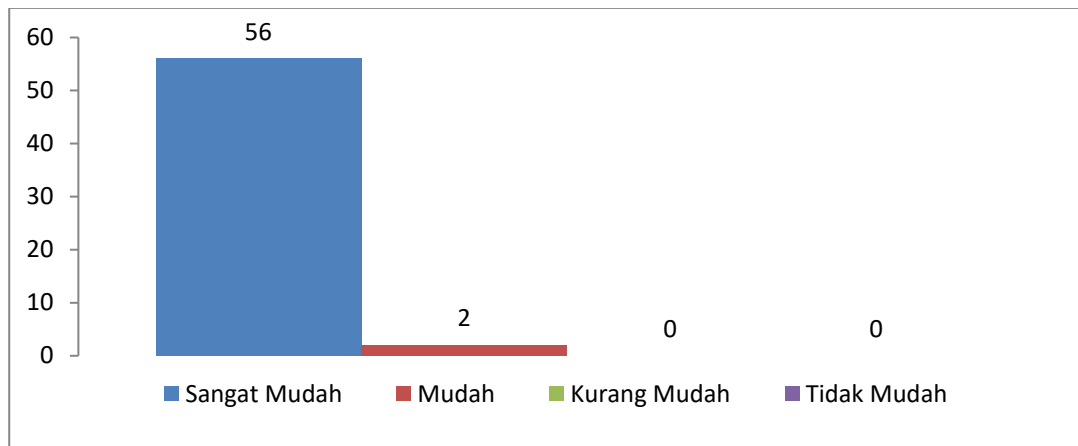
Tabel 10
Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi			
		Skor	Nominal F	Nilai Perunsur	% (Persen)
1.	Sangat Mudah	4	56	224	96,55
2.	Mudah	3	2	6	3,45
3.	Kurang Mudah	2	0	0	0,00
4.	Tidak Mudah	1	0	0	0
Jumlah			58	230	
Nilai Rata-Rata Skor			3,966		

Mayoritas Responden pada Pengadilan Negeri Namlea Kelas II menilai unsur sistem, mekanisme dan prosedur adalah sangat mudah dengan jumlah 56 orang (96,55%) dari total 58 responden.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata skor sebesar **3,966** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori sangat baik.

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



Gambar 2
Sistem, Mekanisme dan Prosedur

C. Waktu Penyelesaian

Hasil analisis pada Unsur Waktu Penyelesaian secara ringkas disajikan dalam tabel dan diagram berikut ini :

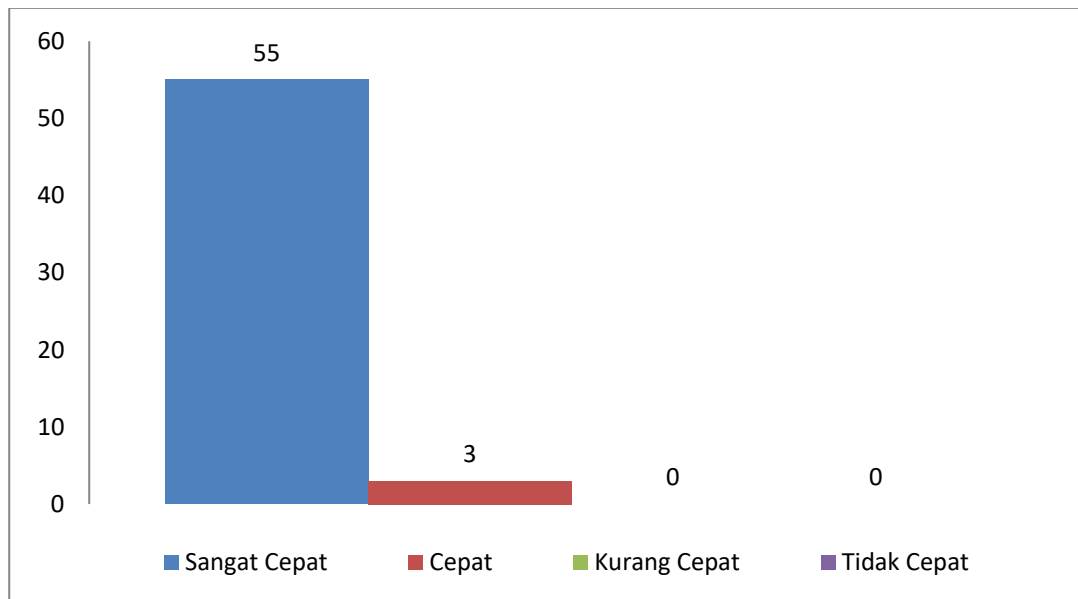
Tabel 11
Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Frekuensi			
		Skor	Nominal F	Nilai Perunsur	% (Persen)
1.	Sangat Cepat	4	55	220	94,83
2.	Cepat	3	3	9	5,17
3.	Kurang Cepat	2	0	0	0,00
4.	Tidak Cepat	1	0	0	0
Jumlah			58	229	
Nilai Rata-Rata Skor			3,948		

Mayoritas Responden pada Pengadilan Negeri Namlea Kelas II menilai unsur waktu penyelesaian adalah sangat cepat dengan jumlah 55 orang (94,83%) dari total 58 responden.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata skor sebesar **3,948** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur waktu penyelesaian berada pada kategori sangat baik.

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



Gambar 3
Waktu Penyelesaian

D. Biaya / Tarif

Hasil analisis pada Unsur Biaya / Tarif secara ringkas disajikan dalam tabel dan diagram berikut ini :

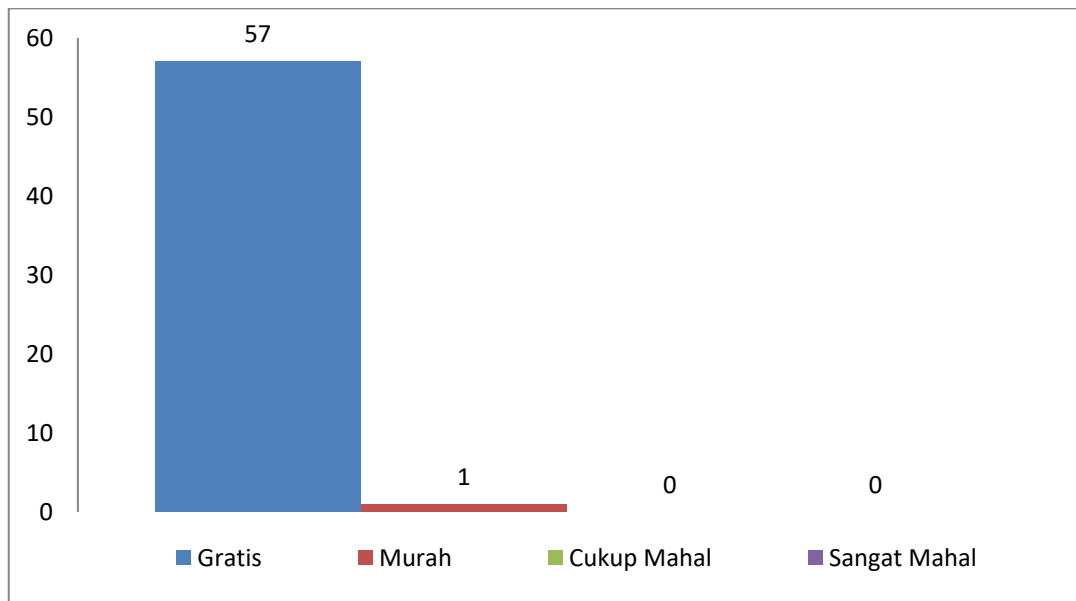
Tabel 12
Biaya / Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi			
		Skor	Nominal F	Nilai Perunsur	% (Persen)
1.	Gratis	4	57	228	98,28
2.	Murah	3	1	3	1,72
3.	Cukup Mahal	2	0	0	0
4.	Sangat Mahal	1	0	0	0
Jumlah			58	231	
Nilai Rata-Rata Skor			3,983		

Mayoritas Responden pada Pengadilan Negeri Namlea Kelas II menilai unsur biaya / tarif adalah gratis dengan jumlah 57 orang (98,28%) dari total 58 responden.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata skor sebesar **3,983** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur biaya / tarif berada pada kategori sangat baik.

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



Gambar 4
Biaya / Tarif

E. Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada unsur Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan diagram berikut ini :

Tabel 13
Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan

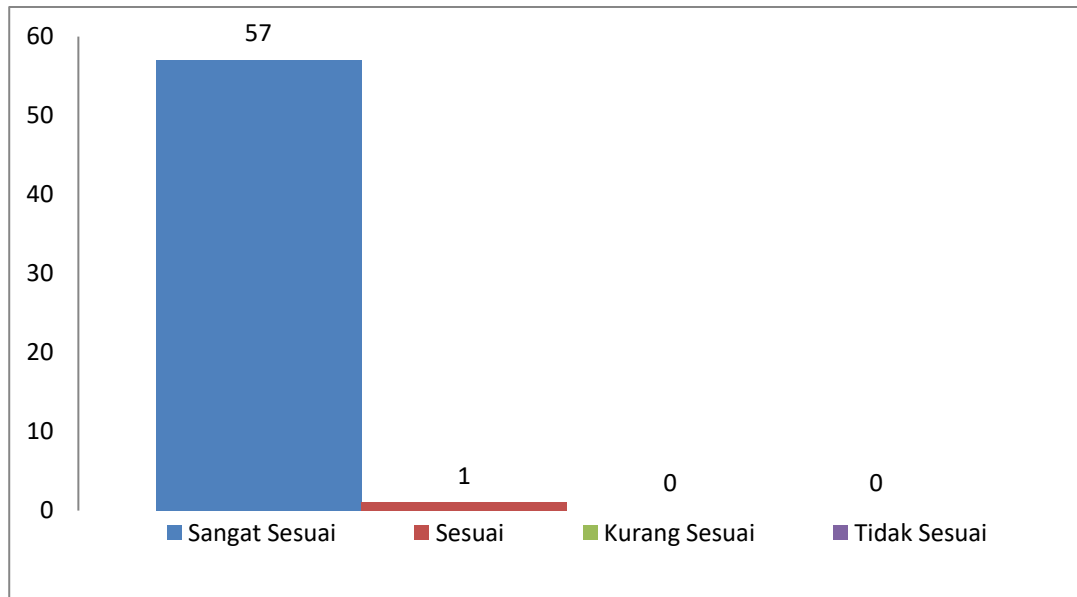
No.	Jawaban	Frekuensi			
		Skor	Nominal F	Nilai Perunsur	% (Persen)
1.	Sangat Sesuai	4	57	228	98,28
2.	Sesuai	3	1	3	1,72
3.	Kurang Sesuai	2	0	0	0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0	0
Jumlah			58	231	
Nilai Rata-Rata Skor			3,983		

Mayoritas Responden pada Pengadilan Negeri Namlea Kelas II menilai unsur produk, spesifikasi jenis pelayanan adalah sangat sesuai dengan jumlah 57 orang (98,28%) dari total 58 responden.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata skor sebesar **3,983** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**sangat baik**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur Pelayanan produk, spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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



Gambar 5
Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis data mengenai Kompetensi Pelaksana, tersaji dalam diagram berikut :

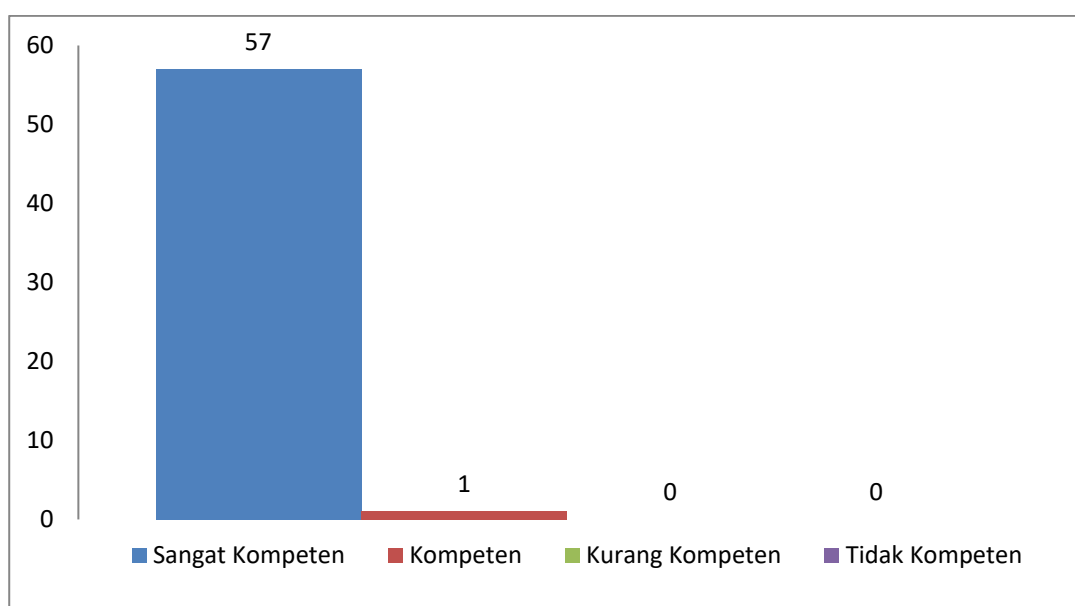
Tabel 14
Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi			
		Skor	Nominal F	Nilai Perunsur	% (Persen)
1.	Sangat Kompeten	4	57	228	98,28
2.	Kompeten	3	1	3	1,72
3.	Kurang Kompeten	2	0	0	0
4.	Tidak Kompeten	1	0	0	0
Jumlah			58	231	
Nilai Rata-Rata Skor			3,983		

Mayoritas Responden pada Pengadilan Negeri Namlea Kelas II menilai unsur kompetensi pelaksana adalah sangat kompeten dengan jumlah 57 orang (98,28%) dari total 58 responden.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata skor sebesar **3,983** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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



Gambar 6
Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada Unsur Perilaku Pelaksana secara ringkas disajikan dalam diagram dan berikut ini :

Tabel 15
Perilaku Pelaksana

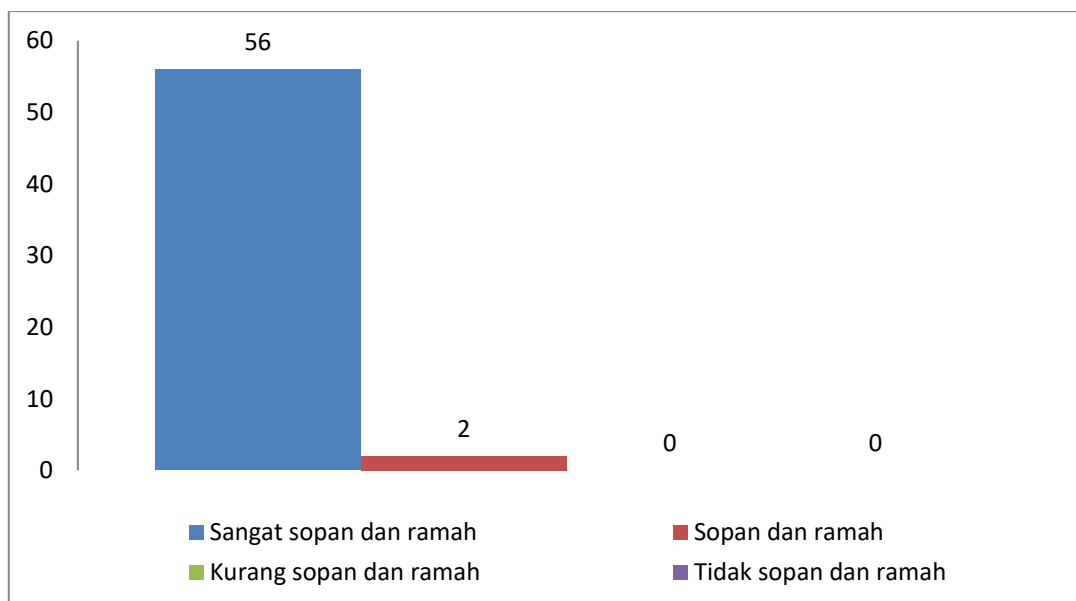
No.	Jawaban	Frekuensi			
		Skor	Nominal F	Nilai Perunsur	% (Persen)
1.	Sangat sopan dan ramah	4	56	224	96,55
2.	Sopan dan ramah	3	2	6	3,45

3.	Kurang sopan dan ramah	2	0	0	0
4.	Tidak sopan dan ramah	1	0	0	0
Jumlah		58	230		
Nilai Rata-Rata Skor		3,966			

Mayoritas Responden pada Pengadilan Negeri Namlea Kelas II menilai unsur perilaku pelaksana adalah sangat sopan dan ramah dengan jumlah 56 orang (96,55%) dari total 58 responden.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata skor sebesar **3,966** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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



Gambar 7
Perilaku Pelaksana

H. Sarana Prasarana

Hasil analisis pada Unsur Sarana Prasarana secara ringkas disajikan dalam tabel dan diagram berikut ini :

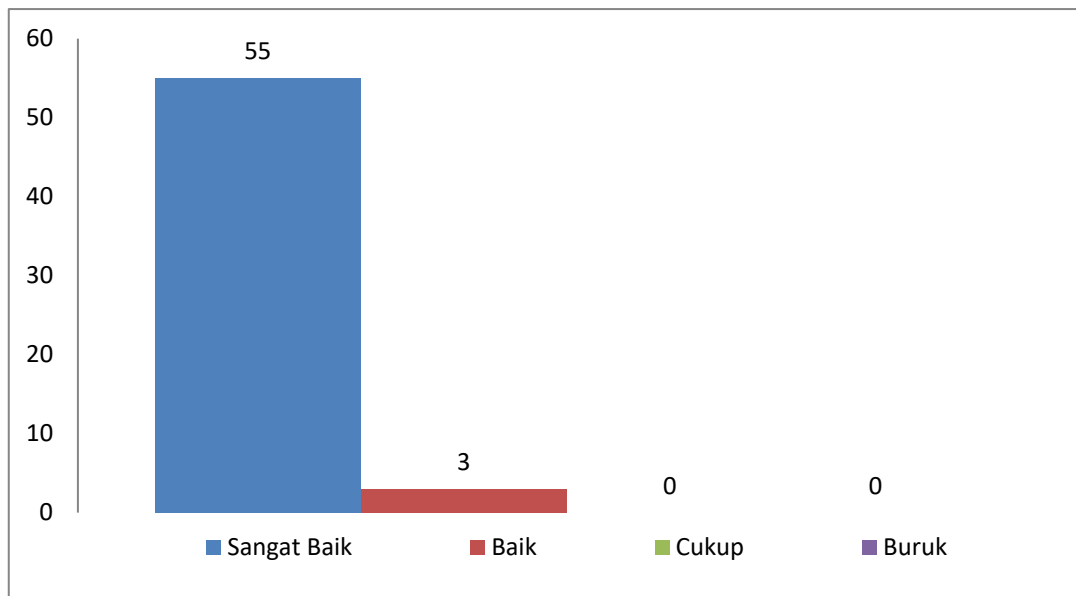
Tabel 16
Sarana Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi			
		Skor	Nominal F	Nilai Perunsur	% (Persen)
1.	Sangat Baik	4	55	220	94,83
2.	Baik	3	3	9	5,17
3.	Cukup	2	0	0	0
4.	Buruk	1	0	0	0
Jumlah			58	229	
Nilai Rata-Rata Skor			3,948		

Mayoritas Responden pada Pengadilan Negeri Namlea Kelas II menilai unsur sarana dan prasarana adalah sangat baik dengan jumlah 55 orang (94,83%) dari total 58 responden.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata skor sebesar **3,948** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur sarana prasarana berada pada kategori sangat baik.

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



Gambar 9
Sarana Prasarana

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan secara ringkas disajikan dalam tabel dan diagram berikut ini :

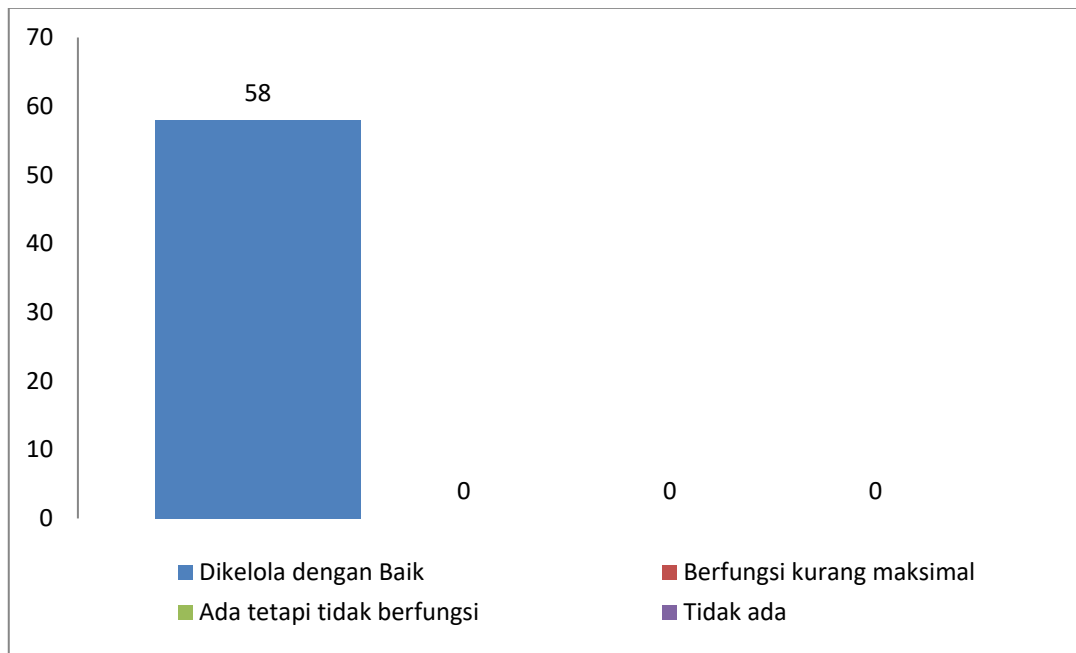
Tabel 17
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Frekuensi			
		Skor	Nominal F	Nilai Perunsur	% (Persen)
1.	Dikelola dengan baik	4	58	232	100
2.	Berfungsi kurang maksimal	3	0	0	0
3.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0	0
4.	Tidak ada	1	0	0	0
Jumlah			58	232	
Nilai Rata-Rata Skor			4,000		

Mayoritas Responden pada Pengadilan Negeri Namlea Kelas II menilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah dikelola dengan baik dengan jumlah 58 orang (100%) dari total 58 responden.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata skor sebesar **4,000** berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

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



Gambar 8
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB V

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang per unsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM nya serta kualitas kinerja.

Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 18
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR PER RL	NRR TERTIMBANG	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,983	0,442	A (Sangat Baik)	2
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,966	0,440	A (Sangat Baik)	6
3	Waktu Penyelesaian	3,948	0,438	A (Sangat Baik)	8
4	Biaya Tarif	3,983	0,442	A (Sangat Baik)	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,983	0,442	A (Sangat Baik)	2
6	Kompetensi Pelaksana	3,983	0,442	A (Sangat Baik)	2
7	Perilaku Pelaksana	3,966	0,440	A (Sangat Baik)	6
8	Sarana dan Prasarana	3,948	0,438	A (Sangat Baik)	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	0,444	A (Sangat Baik)	1
Jumlah		3,97			
IKM		99,33			

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil survei di Pengadilan Negeri Namlea Kelas II adalah **3,97** dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **99,33** termasuk dalam kategori **A** dengan kinerja **sangat baik**.

Dari tabel di atas juga dapat diketahui 3 unsur penilaian yang mendapat skor terendah yaitu :

1. Waktu Penyelesaian;
2. Sarana dan Prasarana;
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Untuk selengkapnya hasil perhitungan survei terdapat dalam Lampiran.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Namlea Kelas II Periode Januari sampai dengan Maret 2025 secara keseluruhan adalah **3,97** atau **99,33** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;
2. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai maksimal, yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
3. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat 3 unsur penilaian yang masih harus diperbaiki yaitu pada unsur Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

B. Rekomendasi

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Namlea Kelas II perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur dengan nilai sangat baik tetap dipertahankan, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat lebih ditingkatkan;
2. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Negeri Namlea Kelas II, mulai dari Pimpinan, Hakim, Staf, tenaga honorer hingga tenaga sukarelawan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;

3. Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik tiga bulan sekali dengan jumlah responden agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Namlea Kelas II.

C. Rekomendasi, Pesan dan Kesan dari Responden

Secara umum para responden menjawab kesan dan pesan yaitu sangat baik dalam pelayanan dan tidak ada kritik dari responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
- Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.
- Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tentang Pemberlakuan Layanan Elektronik Terpadu (LENTERA), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di Lingkungan Peradilan Umum.
- Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MARI Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Pembangunan Zona Integritas pada seluruh Pengadilan di Lingkungan Peradilan Umum.

LAMPIRAN

Data profil responden dan analisa data Pengadilan Negeri Namlea Kelas II pada Triwulan Pertama periode Bulan Januari sampai dengan Maret 2025 dapat dilihat pada screenshot gambar pada Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik (SISUPER) sebagai berikut:

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
1	Muhammad Qadri R-401930-IKM-4BC4760FF8 No. HP : 81247086176	MALUKU	42 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
2	Ahmad Mirta R-401930-IKM-F4A1DF20AF No. HP : 81214125464	MALUKU	36 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
3	Bank Mandiri R-401930-IKM-D145AD3F06 No. HP : 81248342314	MALUKU	22 Tahun Perempuan	S1SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
4	Anita Ipa R-401930-IKM-7FA8049C4A No. HP : 82198626968	MALUKU	35 Tahun Perempuan	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
5	Fawzan R-401930-IKM-EDA250729D No. HP : 85174197857	MALUKU	41 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
6	Irfan R-401930-IKM-8224EB538A No. HP : 81340067900	MALUKU	27 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
7	Larono Siompo R-401930-IKM-907515AE34 No. HP : 81248145570	MALUKU	29 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
8	Akmal R-401930-IKM-38B89701FC No. HP : 82243472188	MALUKU	22 Tahun Perempuan	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
9	Janto, SH R-401930-IKM-AF3920316F No. HP : 82147949942	MALUKU	48 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
10	Dhea Artika R-401930-IKM-07563BAC93 No. HP : 82187315484	MALUKU	22 Tahun Perempuan	SMUTENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
11	Ivon Rares R-401930-IKM-C865E5D96E No. HP :	MALUKU	42 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	81354002551													
12	Ningsi R-401930-IKM- BE37888E65 No. HP : 81248306056	MALUKU	27 Tahun Perempuan	SMUTENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
13	Ahmd Bessy R-401930-IKM- D693774266 No. HP : 81222637152	MALUKU	39 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
14	Alamsyah Umakaapa R-401930-IKM- E677814895 No. HP : 85210447331	MALUKU	26 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
15	Larono Siompo R-401930-IKM- AA459519D3 No. HP : 81248145570	MALUKU	29 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
16	Angga Likan R-401930-IKM- 25BFB66A18 No. HP : 82249611437	MALUKU	22 Tahun Laki-laki	SMUPNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
17	Hirmawan Saleh R-401930-IKM- 8F444705DD No. HP : 82239503610	MALUKU	39 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
18	Rahmat Jauhari R-401930-IKM- 43DF290130 No. HP : 81247709567	MALUKU	37 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27 Maret 2025
19	Mubarak A Sampulawa R-401930-IKM- 0D230F40F6 No. HP : 82267448323	MALUKU	28 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Februari 2025
20	Djabida Kau R-401930-IKM- F488BF2798 No. HP : 82198082777	MALUKU	44 Tahun Perempuan	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Februari 2025
21	Haris Sunardi R-401930-IKM- BDBCCEABAC8 No. HP : 82225160014	MALUKU	26 Tahun Laki-laki	SMUPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Februari 2025
22	Lukas Behuku R-401930-IKM-	MALUKU	43 Tahun Laki-laki	SMUWIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Februari

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	D4EFDA5D03 No. HP : 82278006623													2025
23	Sukardi R-401930-IKM- 88E1C5907E No. HP : 81256200482	MALUKU	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Februari 2025
24	Yeni Wael R-401930-IKM- 2EE725B323 No. HP : 85288989879	MALUKU	52 Tahun Perempuan	S1WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Februari 2025
25	Irfan Fahmi R-401930-IKM- DC2F0CCA95 No. HP : 81340067900	MALUKU	32 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Februari 2025
26	Ridho R-401930-IKM- 24427B1B5A No. HP : 85800777944	MALUKU	30 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17 Februari 2025
27	Ni R-401930-IKM- 80DFC867E1 No. HP : 81248306056	MALUKU	27 Tahun Perempuan	SMUTENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Februari 2025
28	LA Eko Lapandewa R-401930-IKM- E8D08DD396 No. HP : 82250492685	MALUKU	35 Tahun Laki-laki	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14 Februari 2025
29	Mubarak A. Sampulawa R-401930-IKM- 24079DAF47 No. HP : 082267448323	MALUKU	28 Tahun Laki-laki	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Februari 2025
30	Muhammad Assrul Alazbungr R-401930-IKM- 2D9D98BBEC No. HP : 085254269059	MALUKU	23 Tahun Laki-laki	S1POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Februari 2025
31	Partina R-401930-IKM- 995D6BED28 No. HP : 082278541038	MALUKU	53 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13 Februari 2025
32	Kades Namlea R-401930-IKM- 64DE9C5574 No. HP : 82398928677	MALUKU	54 Tahun Laki-laki	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Februari 2025
33	BPN	MALUKU	18 Tahun	S1PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	R-401930-IKM-3F0E7E329F No. HP : 8124842379		Perempuan											Februari 2025
34	Djabida Kau R-401930-IKM-0CD8D5F066 No. HP : 82198082777	MALUKU	44 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Februari 2025
35	Mahdi Kau R-401930-IKM-73D89BC723 No. HP : 82238834786	MALUKU	45 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Februari 2025
36	Harkuna Litiloli R-401930-IKM-F04E0172FE No. HP : 81248619223	MALUKU	42 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12 Februari 2025
37	Cherly Tasane S.h R-401930-IKM-524A6877E6 No. HP : 81248957936	MALUKU	42 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Februari 2025
38	Sagaf R-401930-IKM-F266EB73A9 No. HP : 087199886366	MALUKU	50 Tahun Laki-laki	SMUTENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Februari 2025
39	Fatmawati L R-401930-IKM-3662B49B1F No. HP : 081248235634	MALUKU	41 Tahun Perempuan	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Februari 2025
40	La Eko Lapandewa, S. Hi.,M.H. R-401930-IKM-B65B30C685 No. HP : 082250992685	MALUKU	35 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Februari 2025
41	Mubarak A. Sampulawa R-401930-IKM-070DB91084 No. HP : 082267448323	MALUKU	28 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Februari 2025
42	Burhanuddin H R-401930-IKM-EF923F2957 No. HP : 082199805488	MALUKU	40 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Februari 2025
43	Muhammad Rido R-401930-IKM-1DD0C0DB85 No. HP :	MALUKU	30 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11 Februari 2025

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	085800777944													
44	Sulistia Ningsi Hentihu R-401930-IKM- D9E4ABA3A5 No. HP : 82199721458	MALUKU	25 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Februari 2025
45	Jamila Buton R-401930-IKM- 3198601191 No. HP : 82299726844	MALUKU	52 Tahun Perempuan	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Februari 2025
46	Aden Ilyas Belen R-401930-IKM- CA4758D5FB No. HP : 85244571354	MALUKU	45 Tahun Laki-laki	SMUWIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6 Februari 2025
47	Imran S Malla R-401930-IKM- 6BBE683762 No. HP : 82145550050	MALUKU	46 Tahun Laki-laki	S1 PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Februari 2025
48	Ahmad Bessy R-401930-IKM- 949FC6036A No. HP : 81222637152	MALUKU	38 Tahun Laki-laki	Diploma 1 LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3 Februari 2025
49	Jufri Solisa, SH R-401930-IKM- 522BA4863E No. HP : 82398001198	MALUKU	38 Tahun Laki-laki	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30 Januari 2025
50	Yulia R-401930-IKM- 7002C34B45 No. HP : 082238714602	MALUKU	28 Tahun Perempuan	Diploma 2 TENAGA KONTRAK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Januari 2025
51	Hariatik R-401930-IKM- 52FF9F8DCA No. HP : 082278792036	JAWA TIMUR	28 Tahun Perempuan	SMUWIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Januari 2025
52	Partini R-401930-IKM- 50CD8366D0 No. HP : 082278541038	MALUKU	52 Tahun Perempuan	SD LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Januari 2025
53	Siti Sulastrri R-401930-IKM- 019204D13B No. HP : 081240255754	MALUKU	28 Tahun Perempuan	S1 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Januari 2025
54	Lutfi Rumkel, S.H.,M.H. R-401930-IKM- 8E6CA66559	MALUKU	41 Tahun Laki-laki	S2 LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Januari 2025

	Nama/Kode Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Waktu Rekam
	No. HP : 081343269684													
55	Yusuf Besan R-401930-IKM-839A09FA1A No. HP : 085351348795	MALUKU	30 Tahun Laki-laki	S1LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24 Januari 2025
56	Sehat Siompo R-401930-IKM-8DCC0D3A72 No. HP : 085245016465	MALUKU	59 Tahun Perempuan	S1PNS	4	3	3	4	4	4	4	3	4	24 Januari 2025
57	Darna R-401930-IKM-12FAD994F6 No. HP : 08114107981	SULAWESI SELATAN	46 Tahun Perempuan	SMULAINNYA	4	4	3	4	4	4	3	3	4	24 Januari 2025
58	Margareth O. Kakisina, S.H., M.H. R-401930-IKM-7EF6805266 No. HP : 082397043336	MALUKU	35 Tahun Perempuan	S2LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23 Januari 2025

SISUPER IKM PENGADILAN NAMLEA

Alamat Link online :

[http:// esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/pengadilan/401930](http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/pengadilan/401930)

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Dashboard Responden

si SUPER
PENGADILAN NEGERI NAMLEA

Survei Kepuasan Anti Korupsi
SPAK
Klik Disini

Survei Kepuasan Masyarakat
SKM
Klik Disini

Survei Harian
SH
Klik Disini

Copyright © 2021 Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum All Rights Reserved. Waktu Eksekusi : 0.9591, Penggunaan Memori : 2.45MB

APLIKASI SURVEY PELAYANAN ELEKTRONIK

Dashboard SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat | Surveillance

Form kuisioner untuk survey bagi pengguna layanan / pencari keadilan yang mengacu pada peraturan KEMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

Data Responden
Nama dan jenis kelamin responden

Layanan
Layanan

Form Kuisioner
isian Form kuisioner SKM

Kesan & pesan
komentar dan saran dari Anda

Data Responden SKM

Nama

Umur / Jenis Kelamin tahun Pilih Jenis Kelamin

Nomor HP

Domisili

Pendidikan

Pekerjaan

Kembali Daftar / Login

X

