



# **NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II 2022**

**PENGADILAN TINGGI JAKARTA**



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
 Periode 1 April 2022 sampai 30 Juni 2022

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

**3,98 / 99,60%**

Jumlah	104 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 85 PEREMPUAN : 19
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 0 Diploma 3 : 1 SMP : 1 S1 : 88 SMU : 10 S2 : 4 Diploma 1 : 0 S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 2 TNI : 0 POLRI : 1 LAINNYA : 48 SWASTA : 49 WIRUSAHA : 4 TENAGA KONTRAK : 0

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,971
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	3,981
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	3,981

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

Tindak Lanjut Hasil 3 Terendah Survei Kepuasan Masyarakat :

1. Waktu Pelayanan

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta berkomitmen untuk memberikan pelayanan Prima sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku dan dalam mendukung hal tersebut PT DKI selalu mengupdate setiap bentuk informasi dalam situs resmi Pengadilan Tinggi DKI Jakarta baik Website, Instagram maupun Youtube. Masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi tidak hanya tentang tarif atau biaya tetapi profil dan segala bentuk jenis layanan maupun kegiatan yang ada. begitupun pelayanan langsung Melalui PTSP, Pengadilan Tinggi DKI Jakarta telah Mengeluarkan SK tentang Kompensasi Pelayanan Jika masyarakat merasa mengalami kesulitan dalam mencari informasi ataupun lama dalam memperoleh informasi

2. Tarif/Biaya (transparansi biaya)

Berdasarkan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 269/KMA/SK/XI/2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada di Bawahnya, pengadilan Tinggi DKI Jakarta telah menginformasikan biaya sesuai dengan jenis layanan yang diterima sesuai dengan surat keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 269/KMA/SK/XI/2018.

3. Kesesuaian Layanan (Produk Layanan)

Setiap Bentuk Layanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta memiliki Alur, SOP dan Persyaratannya masing-masing. telah terpajang juga di PTSP Jenis-Jenis layanan maupun Alur pelayanan, begitu juga di layar TV Monitor terdapat alur pelayanan, jenis-jenis pelayanan maupun prosedur pelayanan yang ada di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta

**Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.**

16 Februari 2023  
 Ketua Pengadilan Tinggi

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**



**TRIWULAN II  
TAHUN 2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017**

**Jakarta, 04 Juli 2022**

**Mengetahui**

**Ketua Tim Survei**

**Ketua Pengadilan Tinggi DKI Jakarta**

**SITI FARIDA, S.H.,M.H**



**Dr. H. Soedarmadji, S.H.,M.Hum**

## 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 Tinggi DKI Jakarta 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.

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 menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, 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 Tinggi DKI Jakarta dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I KUESIONER SURVEI.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Kuesioner Survei.....	3
<b>BAB II METODOLOGI SURVEI.....</b>	<b>7</b>
A. Kriteria Responden.....	7
B. Metode Pencacahan .....	9
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	12
<b>BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....</b>	<b>14</b>
A. Analisis Hasil Survei.....	14
B. Tindak Lanjut 3 (tiga) Unsur Terendah Hasil Survei .....	26
<b>BAB IV DATA SURVEI.....</b>	<b>28</b>
A. Hasil Survei Dari Aplikasi SISUPER .....	28
B. Publikasi Hasil Survei.....	29
C. Data Responden .....	29
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>36</b>
A. Kesimpulan .....	36
B. Rekomendasi .....	37
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>38</b>

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan .....	7
2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	8
3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	8
4. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.....	13
5. Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.....	14
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Persyaratan.....	15
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	16
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	17
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	18
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	19
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	20
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	22
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	23
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	24

**DAFTAR GAMBAR**

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Persyaratan .....	15
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	16
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	18
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	19
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	20
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	21
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	22
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	23
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	24



## BAB I

### KUESIONER SURVEI

#### A. Latar Belakang

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta 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 akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Memberikan pelayanan khususnya di bidang hukum merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pengadilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama pengadilan memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk di-mana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. 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 pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan instansi pemerintahan pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak tingkat keberhasilannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pengadilan saat ini belum optimal memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pengadilan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Hal tersebut telah disadari oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI yang telah mencanangkan program akreditasi perjaminan mutu di pengadilan seperti telah tertuang pada surat Surat Dirjen Badilum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 136/DJU/OT01.3/1/2016 tanggal 18 Januari 2016 tentang Akreditasi di Lingkungan Badan Peradilan Umum.

Sebagai salah satu syarat untuk tercapainya akreditasi penjaminan mutu sebagai pengadilan yang berkualitas (ICPE) yaitu dengan mengadakan survei kepuasan masyarakat sebagai pedomannya yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berkaitan dengan hal tersebut Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia menerbitkan Surat Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tanggal 8 April 2021 memberlakukan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Dibawahnya tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (siSUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan Di Bawahnya dan Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tanggal 28 Mei 2021. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas

penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

### C. Kuesioner Survei

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Tinggi DKI Jakarta kepada pengguna layanan, kuesioner yang disusun mengacu pada pedoman dari Kementerian PAN-RB. Daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan ?	Tidak Sesuai
	Kurang Sesuai
	Sesuai
	Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	Tidak Mudah
	Kurang Mudah
	Mudah

	Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	Tidak Cepat
	Kurang Cepat
	Cepat
	Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	Tidak Setuju
	Kurang Setuju
	Setuju
	Sangat Setuju
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	Tidak Sesuai
	Kurang Sesuai
	Sesuai
	Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Tidak Kompeten
	Kurang Kompeten
	Kompeten
	Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan?	Tidak Sopan dan Ramah
	Kurang Sopan dan Ramah
	Sopan dan Ramah
	Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan ?	Buruk
	Cukup
	Baik
	Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang laman pengaduan pengguna pelayanan ?	Tidak ada

Ada tetapi tidak dapat diakses

Kurang maksimal

Berfungsi dan dikelola dengan baik

## BAB II

### METODOLOGI SURVEI

#### A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden yang datang ke Pengadilan Tinggi DKI Jakarta melalui meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang menggunakan aplikasi e-Court, yang mengakses website Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dan/atau masyarakat yang mendapatkan manfaat layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, serta memiliki Kriteria Pendidikan Minimal SLTA dan Memiliki Kriteria Pekerjaan sebagai Berikut :

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
2. Advokat
3. Wiraswasta
4. Pegawai Swasta
5. TNI/POLRI
6. Pelajar/Mahasiswa

Para responden yang sudah mengisi Survei Kepuasan Masyarakat melalui aplikasi SiSuper pada link <https://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/> setelah dipetakan memiliki karakteristik sebagai berikut:

#### A.1. Pekerjaan

Tabel 1

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

		Volume	Persentase	Persentase kumulatif
Valid	PNS	2	1.9	1.9
	Pegawai Swasta	49	47.1	49.0
	Wirasaha	4	3.8	52.8
	Pelajar/mahasiswa	10	9.6	62.4
	Advokat	38	36.5	98.9
	Polri	1	1.1	100
	Total	104	100	100

Berdasarkan tabel profil pekerjaan responden, menurut survei pada triwulan II tahun 2022, profil pekerjaan responden, mayoritas adalah para Pegawai swasta sejumlah 49 orang atau 47.1% dari total responden. Sementara responden yang berasal dari Polri menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah 1 orang atau 1,1% dari total responden.

## A.2. Jenis Kelamin

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

		Volume	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	laki-laki	85	81.7	81.7
	Perempuan	19	18.3	100
	Total	104	100	100
Total		104	100	100

Menurut tabel profil responden berdasarkan jenis kelamin pada survei triwulan II tahun 2022, profil jenis kelamin responden, mayoritas adalah laki-laki sejumlah 85 orang atau 81,7% dari total responden. Sementara responden berjenis kelamin perempuan menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah 19 orang atau 18,3% dari total responden.

## A.3. Pendidikan Terakhir

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

		Volume	Persentase	Persentase kumulatif
Valid	SMP/SLTP	1	1.0	1.0
	SLTA/SMK	10	9.6	10.6
	Diploma	1	1.0	11.6



S1	88	84.6	96.2
S2/S3	4	3.8	100
Total	104	100	

Menurut tabel profil responden berdasarkan pendidikan terakhir pada survei triwulan II tahun 2022, profil responden berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas adalah S1 sejumlah 88 orang atau 84.6% dari total responden. Sementara responden dengan pendidikan Diploma menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah 1 orang atau 1.0% dari total responden.

## B. Metode Pencacahan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini pada prinsipnya mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelaksanaan survei ini menggunakan kuesioener sebagai alat bantu untuk pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei yaitu untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan peradilan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur pertanyaan berkaitan dengan pelayanan peradilan. Kuesioner untuk melakukan survei tersebut dibagi menjadi 4 bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan saran yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Jenis layanan berupa isian jenis layanan yang diterima oleh responden.

Bagian III : Kuesioner berupa pertanyaan yang sudah disiapkan oleh unit layanan Publik.

Bagian IV : Kesan dan pesan berupa isian bebas kesan dan pesan.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai

dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai 1, kurang baik diberi nilai 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai 4.

Sebagai contoh responden memberikan penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, sebagai berikut:

- a. Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana,
- b. alurnya tidak mudah, tahapan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
- c. Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum memuaskan, sehingga prosesnya belum efektif;
- d. Diberi nilai 3 (sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- e. Diberi nilai 4 (sangat sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat memuaskan, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### **B.1. Metode Survei**

Survei 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 survei ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada survei ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

### **B.2. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada survei ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup (*Multiple Choice*) melalui Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dengan menu pengisian data responden, pengisian layanan yang dibutuhkan responden, pengisian kuesioner serta pengisian saran dan masukan sebagaimana terlampir (Lampiran I).

### **B.3. 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 penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). sarana digubakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasaran digunakan 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.

### C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat. Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta ditentukan sebagai berikut:

Tabel 4  
 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Memuaskan
2	2,600 – 3,063	65,00 – 76,60	C	Kurang Memuaskan
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Memuaskan
4	3,533 – 4,000	88,31 – 100	A	Sangat memuaskan

### BAB III PENGOLAHAN SURVEI

#### A. Analisis Hasil Survei

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 104 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Tinggi DKI Jakarta sebesar **99,60%** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81.26 s/d 100). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Tinggi DKI Jakarta yang telah ditetapkan sebesar **90,00 %** Hasil tersebut berada tepat sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta.

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

Tabel 5  
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan  
di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,990	Sangat Baik	1
2.	Prosedur	3,990	Sangat Baik	2
3.	Waktu Penyelesaian	3,971	Sangat Baik	9
4.	Tarif/biaya	3,981	Sangat Baik	8
5.	Kesesuaian Layanan (Produk Spesifikasi)	3,981	Sangat Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,990	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	3,981	Sangat Baik	6
8.	Sarana dan prasarana	3,981	Sangat Baik	5
9.	Penangan Pengaduan, saran dan masukan	3,990	Sangat Baik	4

### A.1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.990 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 6  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Persyaratan

		Volume	Persentase	Persentase kumulatif
Valid	tidak sesuai	0	0	0
	kurang sesuai	0	0	0
	Sesuai	1	1.0	1.0
	sangat sesuai	103	99.0	100
	Total	104	100	

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



Gambar 1.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Persyaratan

## A.2. Sistem, mekanisme dan Prosedur

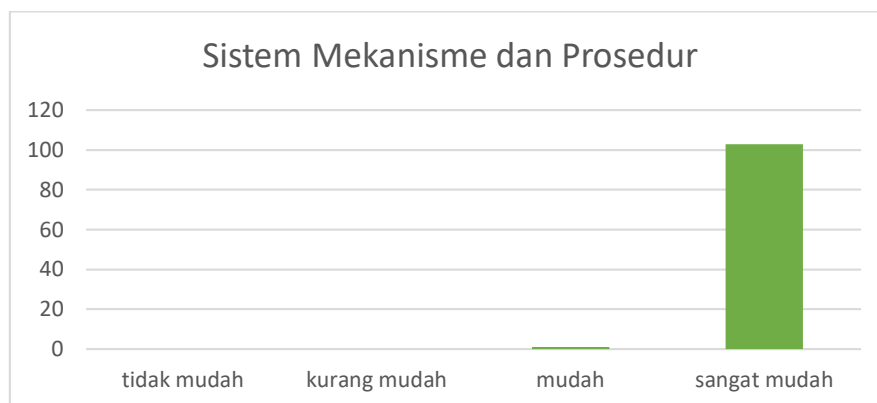
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,990 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Prosedur

		Volume	Persentase	Persentase kumulatif
Valid	tidak mudah	0	0	0
	kurang mudah	0	0	0
	Mudah	1	1.0	1.0
	sangat mudah	103	99.0	100
	Total	104	100	

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



Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Prosedur



### A.3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,971 berada pada interval skor 3.26 s/d 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 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

		Volume	Persentase	Persentase kumulatif
Valid	tidak cepat	0	0	0
	kurang cepat	0	0	0
	cepat	3	2.9	2.9
	sangat cepat	101	97.1	100
	Total	104	100	

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



Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

#### A.4. Tarif/biaya

Tarif/biaya 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 rerata skor sebesar 3,981 berada pada interval skor 3.26 s/d 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 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Tarif/biaya

		Volume	Persentase	Persentase kumulatif
Valid	sangat mahal	0	0	0
	cukup mahal	0	0	0
	murah	2	1.9	1.9
	sangat murah	102	98.1	100
	Total	104	100	

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



Gambar 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Tarif/biaya

### A.5. Kesesuaian Layanan (Produk Spesifikasi)

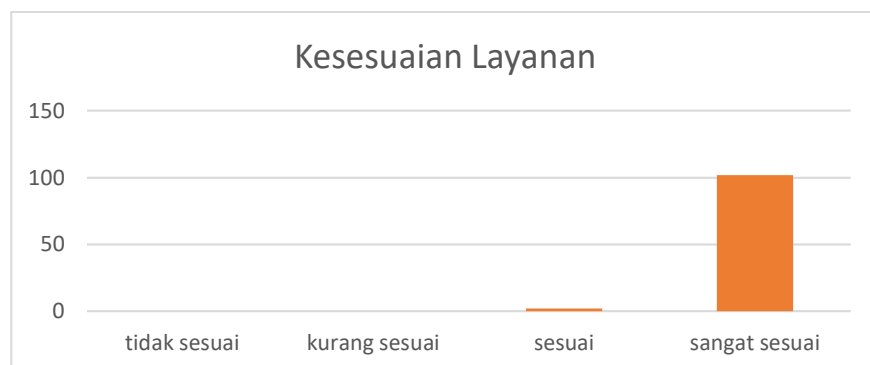
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,981 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**sangat baik**”.

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

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Kesesuaian Layanan

		Volume	Persentase	Persentase kumulatif
Valid	tidak sesuai	0	0	0
	kurang sesuai	0	0	0
	sesuai	2	1.9	1.9
	sangat sesuai	102	98.1	100
	Total	104	100	

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



Gambar 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Kesesuaian Layanan

## A.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,990 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

		Volume	Persentase	Persentase kumulatif
Valid	tidak kompeten	0	0	0
	kurang kompeten	0	0	0
	kompeten	1	1.0	1.0
	sangat kompeten	103	99.0	100
	total	104	100	

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



Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

#### A.7. Perilaku Pelaksana

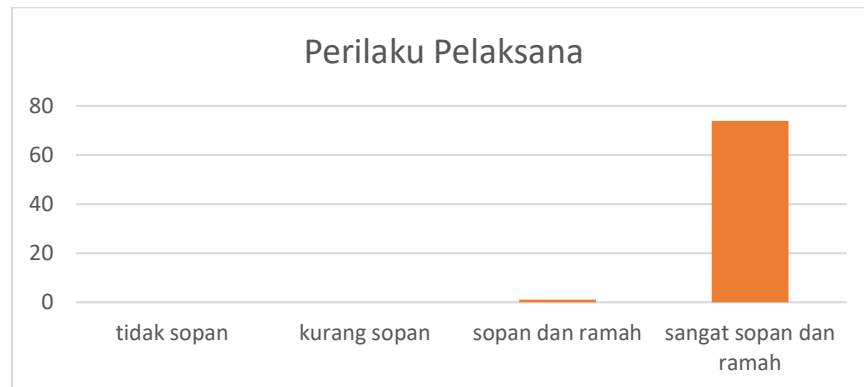
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.990 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

		Volume	Persentase	Persentase kumulatif
Valid	tidak kompeten	0	0	0
	kurang kompeten	0	0	0
	kompeten	1	1.0	1.0
	Sangat Kompeten	103	99	100
	Total	104	100	

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



Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

#### A.8. Sarana dan Prasarana

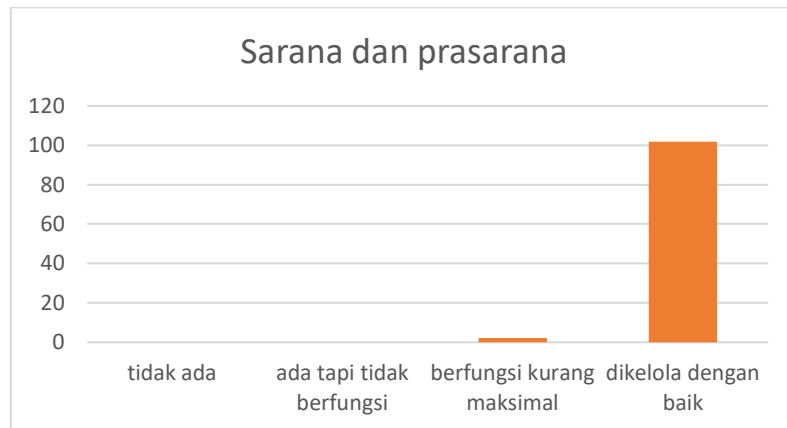
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,981 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori **“sangat baik”**.

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

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Sarana dan prasarana

		Volume	Persentas e	Persentas e kumulatif
Valid	tidak ada	0	0	0
	ada tapi tidak berfungsi	0	0	0
	berfungsi kurang maksimal	2	1.9	1.9
	dikelola dengan baik	102	98.1	100
	Total	104	100	

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



Gambar 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Sarana dan prasarana

#### A.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

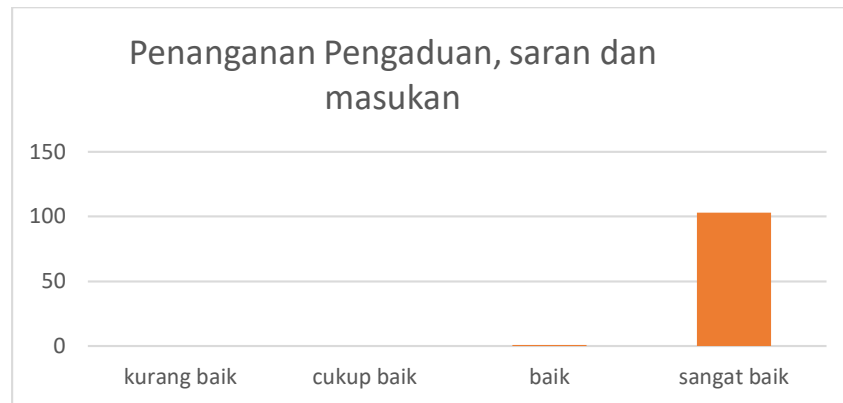
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.990 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**sangat baik**”.

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

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

		Volume	Persentase	Persentase kumulatif
Valid	kurang baik	0	0	0
	cukup baik	0	0	0
	baik	1	1.0	1.0
	sangat baik	103	99.0	100
	Total	104	100	

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



Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

#### A.10. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada survei ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Fasilitas pelaksana dilengkapi dan ditingkatkan
2. Pertahankan kualitas pelayanan yang baik ini
3. Secara keseluruhan sangat baik dan sangat membantu
4. Meningkatkan kecepatan dalam mengurus surat surat
5. Lebih meningkatkan fasilitas dipengadilan tinggi dki jakarta
6. Pertahankan
7. Semoga tetap profesional di dalam tugas masing masing sesuai profesi
8. Semua pelayanan sudah baik mungkin bisa ditingkatkan lagi trimakasih
9. Lebih cepat lebih baik
10. Pertahankan dan sukseskan program ma peradilan yg jujur bersih bebas korupsi dengan layanan terpadu dan sistem informasi yang baik



### A.11. Tabel Mutu Pelayanan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PENGADILAN TINGGI DKI JAKARTA  
PERADILAN UMUM  
TRIWULAN II  
TAHUN 2022

NILAI IKM	RESPONDEN
<h1>3,98</h1>	<p><b>JUMLAH</b> : 104 Orang</p> <p><b>JENIS KELAMIN</b></p> <p>Laki-laki : 85</p> <p>Perempuan : 19</p> <p><b>PENDIDIKAN</b></p> <p>SD : 0</p> <p>SMP : 1</p> <p>SMA : 10</p> <p>DIII : 1</p> <p>S1 : 88</p> <p>S2 : 4</p>
<b>NILAI INTERVAL KONVERSI</b>	<b>Periode survei = 1 April 2022 s/d 31 Juni 2022</b>
<h1>99,60</h1>	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

## B. Tindak Lanjut 3 (tiga) Unsur Terendah Hasil Survei

Pelaksanaan hasil survei yang dilakukan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada triwulan II berada pada kategori “**SANGAT BAIK**”. Semua unsur penilaian telah diapresiasi secara baik oleh masyarakat, berdasarkan urutan besarnya Survei Kepuasan Masyarakat, didapatkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah, yaitu:

1. Waktu Penyelesaian;
2. Tarif/Biaya (Transparasi Biaya);
3. Kesesuaian Layanan (Produk Spesifikasi).

Dalam menindaklanjuti 3 (tiga) unsur terendah tersebut, Pengadilan Tinggi DKI Jakarta telah melakukan hal-hal sebagai berikut:

### 1. Waktu Penyelesaian

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta berkomitmen untuk memberikan pelayanan Prima sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku dan dalam mendukung hal tersebut PT DKI selalu mengupdate setiap bentuk informasi dalam situs resmi Pengadilan Tinggi DKI Jakarta baik Website, Instagram maupun Youtube. masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi tidak hanya tentang tarif atau biaya tetapi profil dan segala bentuk jenis layanan maupun kegiatan yang ada. begitupun pelayanan langsung Melalui PTSP, Pengadilan Tinggi DKI Jakarta telah Mengeluarkan SK tentang Kompensasi Pelayanan Jika masyarakat merasa mengalami kesulitan dalam mencari informasi ataupun lama dalam memperoleh informasi.

### 2. Tarif/Biaya (Transparasi Biaya)

Berdasarkan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 269/KMA/SK/XI/2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada di Bawahnya. pengadilan Tinggi DKI Jakarta telah menginformasikan biaya sesuai dengan jenis layanan yang diterima sesuai dengan surat keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 269/KMA/SK/XI/2018.

3. Kesesuaian Layanan (Produk Spesifikasi).

Setiap Bentuk Layanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta memiliki alur, SOP dan persyaratannya masing-masing. telah terpajang juga di PTSP Jenis-Jenis layanan maupun Alur pelayanan, begitu juga di layar TV Monitor terdapat alur pelayanan, jenis-jenis pelayanan maupun prosedur pelayanan.

## BAB IV

### DATA SURVEI

#### A. Hasil Survei Dari Aplikasi SISUPER

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada triwulan II tahun 2022 berhasil meraih kategori “SANGAT BAIK” dengan nilai indeks sebesar 3,98 berdasarkan nilai indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari perhitungan dan analisis data survei serta perhitungan yang didapatkan dari aplikasi SISUPER.



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**  
**PENGADILAN TINGGI JAKARTA**  
Jalan Let. Jend. Suprpto, Cempaka Putih, Jakarta Pusat  
DKI Jakarta  
<https://www.pt-jakarta.go.id/>



**PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
Periode 1 April 2022 sampai 30 Juni 2022

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**NILAI INDEKS**

3,98 / 99,60%

Jumlah	104 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 85 PEREMPUAN : 19
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 SD : 0 SMP : 1 SMU : 10 Diploma 1 : 0
Pekerjaan	PNS : 2 TNI : 0 POLRI : 1 LAINNYA : 48
	Diploma 2 : 0 Diploma 3 : 1 S1 : 88 S2 : 4 S3 : 0 SWASTA : 49 WIRUSAHA : 4 TENAGA KONTRAK : 0

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,971
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI ?	3,981
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	3,981

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

Tindak Lanjut Hasil 3 Terendah Survei Kepuasan Masyarakat :

1. Waktu Pelayanan  
Pengadilan Tinggi DKI Jakarta berkomitmen untuk memberikan pelayanan Prima sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku dan dalam mendukung hal tersebut PT DKI selalu mengupdate setiap bentuk informasi dalam situs resmi Pengadilan Tinggi DKI Jakarta baik Website, Instagram maupun Youtube, masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi tidak hanya tentang tarif atau biaya tetapi profil dan segala bentuk jenis layanan maupun kegiatan yang ada, begitupun pelayanan langsung Melalui PTSP, Pengadilan Tinggi DKI Jakarta telah Mengeluarkan SK tentang Kompensasi Pelayanan Jika masyarakat merasa mengalami kesulitan dalam mencari informasi ataupun lama dalam memperoleh informasi
2. Tarif/Biaya (transparansi biaya)  
Berdasarkan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 269/KMA/SK/XI/2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada di Bawahnya, pengadilan Tinggi DKI Jakarta telah menginformasikan biaya sesuai dengan jenis layanan yang diterima sesuai dengan surat keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 269/KMA/SK/XI/2018.
3. Kesesuaian Layanan (Produk Layanan)  
Setiap Bentuk Layanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta memiliki Alur, SOP dan Persyaratannya masing-masing, telah terpajang juga di PTSP Jenis-Jenis layanan maupun Alur pelayanan, begitu juga di layar TV Monitor terdapat alur pelayanan, jenis-jenis pelayanan maupun prosedur pelayanan yang ada di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta

Terimakasih atas penilaian yang telah Anda berikan. Masukan Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan satuan kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

3 Maret 2023  
Ketua Pengadilan Tinggi

## **B. Publikasi Hasil Survei**

Publikasi informasi terkait hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan II oleh Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dilakukan melalui pemasangan poster pada ruang tunggu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan infografis pada media sosial Pengadilan DKI Jakarta serta pada website PT DKI Jakarta di alamat <https://www.pt-jakarta.go.id/publik/laporan-publik/laporan-skm/3738-laporan-skm-triwulan-ii-tahun-2022.html>

## **C. Data Responden**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada triwulan II tahun 2022 diikuti oleh 104 responden yang seluruhnya merupakan pengguna layanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta. Adapun data dari para responden SKM di triwulan II tahun 2022 adalah sebagai berikut:

**DATA RESPONDEN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN II TAHUN 2022**

No.	Nama/Kode Responden	Pelayanan	Waktu Rekam	Nomor Handphone
1	Muhamad Fahri, SH.	Layanan Pidana	Senin, 25 April 2022   09:26:45 WIB	085285807474
2	ELFIE	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 25 April 2022   09:22:14 WIB	0123456789
3	Dicky Rachmat Afiandi	Layanan Perdata	Senin, 25 April 2022   09:17:28 WIB	081299422186
4	FAKHRUDIN	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 25 April 2022   09:15:35 WIB	013456789
5	IRAWAN.SH	Layanan Perdata	Senin, 25 April 2022   09:13:41 WIB	081395592107
6	Heribertus Hastha S	Layanan Perdata	Senin, 25 April 2022   09:11:48 WIB	085811774910
7	Afrida Yanti, S.H	Layanan Hukum / Informasi	Kamis, 21 April 2022   11:33:01 WIB	087887239646
8	M. Rizky	Layanan Pidana	Kamis, 21 April 2022   07:59:01 WIB	085692653399
9	VIRGIAWAN LISTIANTO	Layanan Pidana	Kamis, 21 April 2022   07:55:09 WIB	082218444093
10	KAMAL MANGWANI	Layanan Pidana	Selasa, 19 April 2022   08:14:44 WIB	081317172044
11	PATUAN NAINGGOLAN, S.H	Layanan Perdata	Selasa, 19 April 2022   08:12:25 WIB	08128309000
12	Richard	Layanan Perdata	Selasa, 19 April 2022   08:09:17 WIB	08129275489
13	Alqadri Rahman	Layanan Perdata	Selasa, 19 April 2022   08:07:04 WIB	081296197687
14	Immanuel Yuan Gangga, S.H	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 18 April 2022   09:13:13 WIB	081318202678
15	Aris Meyer Agape Oetama Siregar, S.	Layanan e-Court	Rabu, 13 April 2022   09:00:09 WIB	08161843890
16	ZORRO SARAGIH	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 12 April 2022   09:30:05 WIB	08995121003

17	Teguh Nuryanto, S.H.	Layanan Perdata	Selasa, 12 April 2022   09:25:45 WIB	087883834938
18	Joe	Layanan Perdata	Selasa, 12 April 2022   09:03:00 WIB	081911918865
19	Lucky Permana	Layanan Tipikor	Selasa, 12 April 2022   09:00:43 WIB	0895330913430
20	Noval Indra Lumentut	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 12 April 2022   08:58:12 WIB	082141451155
21	Fauzziyaah Azhar Ramdhan	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 31 Mei 2022   13:43:22 WIB	089606602098
22	Lutfi	Layanan Perdata	Selasa, 31 Mei 2022   10:43:39 WIB	081365456259
23	Sisca Lisa Siagian, S.h	Layanan Pidana	Selasa, 31 Mei 2022   09:35:07 WIB	082295111696
24	Rino Valdo Deamanik	Layanan Perdata	Selasa, 31 Mei 2022   09:29:34 WIB	085359605227
25	Rinaldi Hamzah, S.H	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 30 Mei 2022   13:42:43 WIB	08558690784
26	Kiarto	Layanan Administrasi Umum	Senin, 30 Mei 2022   11:13:59 WIB	081234567890
27	Fauzan William Kusuman	Layanan Perdata	Senin, 30 Mei 2022   10:39:00 WIB	087886662672
28	NURCHOLIS, S.H	Layanan Hukum / Informasi	Jumat, 27 Mei 2022   09:48:16 WIB	082264822220
29	Veronica Sarah	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 25 Mei 2022   15:00:25 WIB	085265983598
30	Amiruddin	Layanan Perdata	Rabu, 25 Mei 2022   14:58:53 WIB	089601458954
31	SUZI ELVIERA	Layanan Administrasi Umum	Rabu, 25 Mei 2022   14:49:16 WIB	089601458954
32	Ronald	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 25 Mei 2022   14:46:20 WIB	081310509588
33	Raditya Fajar	Layanan Administrasi Umum	Rabu, 25 Mei 2022   13:44:46 WIB	081286016437
34	Zulkifli	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 25 Mei 2022   09:17:35 WIB	085982365423
35	Mario	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 25 Mei 2022   08:48:05 WIB	082213637923
36	Imelda Verawati	Layanan Perdata	Rabu, 25 Mei 2022   08:44:56 WIB	081222369517
37	Iwan Kurniawan	Layanan Administrasi Umum	Rabu, 25 Mei 2022   08:42:59 WIB	0811725522
38	Diah Wahyuningtias	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 25 Mei 2022   08:40:50 WIB	087888165588
39	KHAERUL SYAHNAN	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 23 Mei 2022   15:29:27 WIB	0812882520060
40	AGUS SUSANTO	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 23 Mei 2022   15:27:22 WIB	081399643667
41	Stevy Anggreani	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 23 Mei 2022   15:25:12 WIB	081908821266
42	Khaerul Syahnan, S.H	Layanan e-Court	Senin, 23 Mei 2022   13:46:03 WIB	081282520060

43	Amit	Layanan Hukum / Informasi	Jumat, 20 Mei 2022   09:55:19 WIB	081234567890
44	Fendi	Layanan Administrasi Umum	Jumat, 20 Mei 2022   08:25:03 WIB	08569188189
45	Achmad Maax Robyi	Layanan Administrasi Umum	Kamis, 19 Mei 2022   08:47:19 WIB	087768080970
46	Anan	Layanan Perdata	Kamis, 19 Mei 2022   08:45:17 WIB	0812563959897
47	ANAN	Layanan Administrasi Umum	Rabu, 18 Mei 2022   11:00:55 WIB	0812563959897
48	Suryono	Layanan Perdata	Selasa, 17 Mei 2022   11:02:06 WIB	0822546789
49	Mulyadi Hasan	Layanan Administrasi Umum	Selasa, 17 Mei 2022   10:37:14 WIB	08128053005
50	Saddam	Layanan Administrasi Umum	Selasa, 17 Mei 2022   10:34:56 WIB	081271803105
51	Dimas Gatot Susesno	Layanan Hukum / Informasi	Jumat, 13 Mei 2022   11:10:50 WIB	081214447888
52	Dimas Gatot Suseno	Layanan Hukum / Informasi	Jumat, 13 Mei 2022   11:02:00 WIB	081214447888
53	VIRGIAWAN LISTIANTO	Layanan Perdata	Jumat, 13 Mei 2022   10:59:33 WIB	082218444093
54	Fanny	Layanan Hukum / Informasi	Jumat, 13 Mei 2022   10:57:47 WIB	081807829009
55	M.Luthfi S, SH	Layanan Hukum / Informasi	Jumat, 13 Mei 2022   10:55:47 WIB	082113723970
56	Heribertus Hastha S	Layanan Perdata	Kamis, 12 Mei 2022   11:37:26 WIB	085811774910
57	Friska JM Gultom	Layanan Perdata	Kamis, 12 Mei 2022   11:35:37 WIB	08558401956
58	Busro Sapawi, S.H	Layanan e-Court	Rabu, 11 Mei 2022   10:28:38 WIB	085103012489
59	IRENE	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 11 Mei 2022   09:28:25 WIB	08113831985
60	HERIBERTUS	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 11 Mei 2022   08:57:16 WIB	085811774910
61	JALINTAR	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 10 Mei 2022   11:34:56 WIB	081370000749
62	CHESAR AURORA	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 10 Mei 2022   11:31:24 WIB	0812828213159
63	JURNALIS TV-ONE	Layanan Administrasi Umum	Selasa, 10 Mei 2022   11:22:19 WIB	01234567879
64	Soegiarto Tadjudin	Layanan Administrasi Umum	Selasa, 10 Mei 2022   11:20:04 WIB	089688023237
65	VIRGIAWAN LISTIANTO	Layanan Perdata	Selasa, 10 Mei 2022   11:17:51 WIB	082218444093
66	Todo Juara Siagian, S.H	Layanan e-Court	Senin, 9 Mei 2022   11:22:37 WIB	0811882612
67	NAI PENG, S.H	Layanan e-Court	Senin, 9 Mei 2022   10:49:57 WIB	081295105100
68	NAULI JHANSEN RAMBE	Layanan Pidana	Senin, 9 Mei 2022   09:38:27 WIB	081318795009
69	Rospita R Simanjuntak SH	Layanan Perdata	Senin, 9 Mei 2022   09:33:19 WIB	087877502178
70	ELLY Puspita Sari	Layanan Perdata	Kamis, 30 Juni 2022   10:26:40 WIB	0215818908
71	Muhammad Irwan Laring, S.H	Layanan Hukum / Informasi	Kamis, 30 Juni 2022   10:22:33 WIB	081382652545



72	Muhammad Naufal Padmananto	Layanan Perdata	Kamis, 30 Juni 2022   10:09:50 WIB	087883815516
73	Samsuri	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 28 Juni 2022   10:22:35 WIB	081218227868
74	Attaf Dana S.H	Layanan Perdata	Senin, 27 Juni 2022   14:04:51 WIB	0012345678
75	Kamal Magwani	Layanan Perdata	Senin, 27 Juni 2022   10:07:17 WIB	081317172044
76	Sebastian	Layanan Perdata	Jumat, 24 Juni 2022   13:12:38 WIB	0123467898
77	RISKI BIDASA SORANDI	Layanan Perdata	Kamis, 23 Juni 2022   14:02:48 WIB	082137932708
78	Yolanda Octavia, S.h	Layanan Hukum / Informasi	Kamis, 23 Juni 2022   13:48:28 WIB	0895394154002
79	ZULFIKLI LUBIS	Layanan Tipikor	Kamis, 23 Juni 2022   12:00:31 WIB	081281514031
80	Feby Mambramo W	Layanan Perdata	Rabu, 22 Juni 2022   09:38:27 WIB	08111891210
81	Diana Limardi, S.H	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 21 Juni 2022   11:26:58 WIB	081932761176
82	Andreas Sapta Finady, S.H	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 20 Juni 2022   14:03:15 WIB	08119515666
83	Darwin Marpaung, S.h	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 20 Juni 2022   12:18:27 WIB	081311765066
84	Wellisman	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 20 Juni 2022   11:10:37 WIB	085216201581
85	George Yosua	Layanan Perdata	Jumat, 17 Juni 2022   10:35:54 WIB	081384652519
86	Ronald Siburian	Layanan Perdata	Jumat, 17 Juni 2022   10:27:03 WIB	081371656111
87	Herdy Palaungan Lubis	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 15 Juni 2022   11:41:46 WIB	08118803355
88	Freddy	Layanan Perdata	Rabu, 15 Juni 2022   08:48:46 WIB	012345678
89	FEBRIYANTI	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 15 Juni 2022   08:43:37 WIB	082145678743
90	Hernety	Layanan Perdata	Rabu, 15 Juni 2022   08:41:15 WIB	081398690703
91	Maruli Siregar, S.H	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 13 Juni 2022   14:46:08 WIB	082112391608
92	Andi Syamsul Bahri, S.H	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 13 Juni 2022   11:40:14 WIB	082111361899
93	Theo	Layanan Perdata	Senin, 13 Juni 2022   10:16:51 WIB	081290931347
94	Ireina Rahayanti Nurmala	Layanan Perdata	Jumat, 10 Juni 2022   10:49:55 WIB	081284615005
95	VICTOR RUMAMBI	Layanan Hukum / Informasi	Jumat, 10 Juni 2022   08:51:02 WIB	081382150338
96	Hj.Indri Sulistyawati.SH	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 8 Juni 2022   09:43:19 WIB	085782296321
97	Jwandy Sihotang	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 8 Juni 2022   09:37:52 WIB	081310007488
98	Aristoteles Mochtar Junior	Layanan e-Court	Rabu, 8 Juni 2022   09:36:03 WIB	08118688303

99	Nursyifa Aini	Layanan Administrasi Umum	Selasa, 7 Juni 2022   11:33:12 WIB	0895411994260
100	Bernadetta Femmy Ria Susanti	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 7 Juni 2022   09:50:53 WIB	081770400777
101	Denny Hentje Kindangen	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 7 Juni 2022   09:48:46 WIB	08118701971
102	R. Yusuf Kusuma AB	Layanan Perdata	Senin, 6 Juni 2022   11:23:04 WIB	081282282344
103	SULAEMAN	Layanan Perdata	Jumat, 3 Juni 2022   10:38:00 WIB	081380874723
104	Anisa Nurul Qoumy, S.H	Layanan e-Court	Jumat, 3 Juni 2022   09:26:47 WIB	08158128992

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta sebesar **99.60** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada kategori SANGAT BAIK
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada kategori SANGAT BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada kategori SANGAT BAIK

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup, **waktu penyelesaian, tarif/biaya** dan **kesesuaian layanan (produk spesifikasi)** Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik meskipun demikian harus terus ditingkatkan agar tidak masuk ke dalam 3 ketegori terendah.

# LAMPIRAN

# MENU PENGISIAN DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYRAKAT PADA APLIKASI SISUPER

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

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

- 1 Data Responden  
Nama serta detail responden
- 2 Layanan  
Layanan
- 3 Form Kuesioner  
Isian form kuesioner SKM
- 4 Kesan & pesan  
mohon isi kesan dan pesan Anda

### Data Responden SKM

Nama

Umur / Jenis Kelamin \*  tahun

Minimal 18 Tahun

Nomor HP \* +62

Contoh: 81211112222

Domisili \*

Pendidikan \*

Pekerjaan \*

Kembali [Selanjutnya](#)

MENU PENGISIAN LAYANAN  
YANG DIBUTUHKAN  
UNTUK RESPONDEN  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA APLIKASI  
SISUPER



Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

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

1 Data Responden  
Nama serta detail responden

2 **Layanan**  
Layanan

3 Form Kuesioner  
Isian form kuesioner SKM

4 Kesan & pesan  
mohon isi kesan dan pesan Anda

Layanan yang Anda dapatkan

Jenis Layanan \*

Pernah Menerima Layanan Ini Sebelumnya ? \*

Kembali Selanjutnya

## MENU SARAN DAN MASUKAN UNTUK RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survey Kepuasan Masyarakat | Surveillance

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

Data Responden  
Nama serta detail responden


Layanan  
Layanan

Form Kuesioner  
Isian form kuesioner SKM

**Kesan & pesan**  
mohon isi kesan dan pesan Anda

Mohon untuk mengisi kesan dan pesan Anda untuk meningkatkan pelayanan kami disini...

Terima kasih karena telah mengisi form survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Tinggi Jakarta.  
Klik Kotak dibawah 'Saya bukan robot' sebagai verifikasi Anda sebagai manusia biasa bukan sebagai bot kemudian klik tombol SIMPAN DATA dibawah untuk menyimpan data survey Anda.

Saya bukan robot 

**Simpan Data**

Kembali **Selanjutnya**