



NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV 2022

PENGADILAN TINGGI JAKARTA



PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 1 Oktober 2022 sampai 31 Desember 2022

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NILAI INDEKS

4,00 / 99,91%

Jumlah	123 RESPONDEN
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI : 98 PEREMPUAN : 25
Pendidikan	Tidak / Belum Sekolah : 0 Diploma 2 : 0 SD : 0 Diploma 3 : 1 SMP : 0 S1 : 108 SMU : 9 S2 : 5 Diploma 1 : 0 S3 : 0
Pekerjaan	PNS : 4 TNI : 0 POLRI : 0 LAINNYA : 77 SWASTA : 36 WIRUSAHA : 6 TENAGA KONTRAK : 0

Evaluasi 3 Unsur Terendah Dengan Nilai Per Unsur :

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Pengadilan ?	3,992
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan ?	3,992
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil yang didapatkan dari pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan ?	3,992

Tindak lanjut dari 3 Unsur Terendah :

Tindak Lanjut 3 Hasil Terendah IKM :

1. Prosedur Pelayanan (Kemudahan Prosedur)

Dalam hal ini Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Pada Website maupun Area pada PTSP telah tersedia alur Prosedur pelayanan baik untuk umum maupun untuk Penyandang Disabilitas

2. Waktu Pelayanan

Ketua Pengadilan Tinggi DKI Jakarta melalui Surat Keputusan Nomor : W10-U/1/PS.01/1/2022 Tentang pemberian kompensasi apabila terdapat keterlambatan atas pelayanan yang Diberikan.

3. Kesesuaian Layanan (Produk Layanan)

Pada Website Resmi Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dan pada Monitor di Area PTSP telah terdapat Jenis Layanan yang ada pada Pengadilan Tinggi DKI Jakarta yang dapat dilihat baik oleh Pengguna Layanan maupun Pelugas

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 IV
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, 30 Desember 2022

Mengetahui

Ketua Tim Survei



SITI FARIDA, S.H.,M.H

Ketua Pengadilan Tinggi DKI Jakarta



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

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I KUESIONER SURVEI.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	3
C. Kuesioner Survei.....	3
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	7
A. Kriteria Responden.....	7
B. Metode Pencacahan	9
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	12
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	14
A. Analisis Hasil Survei.....	14
B. Tindak Lanjut 3 (tiga) Unsur Terendah Hasil Survei	26
BAB IV DATA SURVEI.....	27
A. Hasil Survei Dari Aplikasi SISUPER	27
B. Publikasi Hasil Survei.....	28
C. Data Responden	28
BAB V PENUTUP.....	35
A. Kesimpulan	35
B. Rekomendasi	36
LAMPIRAN.....	37

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.....	21
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	4	3.3	3.0
	Pegawai Swasta	36	29.3	32.4
	Wirausaha	6	4.9	37.0
	Pelajar/mahasiswa	9	7.3	44.3
	Advokat	68	55.3	100
	Polri	0	0	100
	Total	123	100	100

Berdasarkan tabel profil pekerjaan responden, menurut survei pada triwulan IV tahun 2022, profil pekerjaan responden, mayoritas adalah para Advokat sejumlah 68 orang atau 55.3% dari total responden. Sementara responden yang berasal dari PNS menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah 4 orang atau 3,3% dari total responden.

A.2. Jenis Kelamin

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

		Volume	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	laki-laki	98	79.3	79.3
	Perempuan	25	20.7	100
	Total	123	100	100
Total		123	100	100

Menurut tabel profil responden berdasarkan jenis kelamin pada survei triwulan IV tahun 2022, profil jenis kelamin responden, mayoritas adalah laki-laki sejumlah 98 orang atau 79,3% dari total responden. Sementara responden berjenis kelamin perempuan menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah 25 orang atau 20,7% dari total responden.

A.3. Pendidikan Terakhir

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

		Volume	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	SLTA/SMK	9	7.3	7.0
	Diploma	1	0.8	8.1
	S1	108	87.8	95.9
	S2/S3	5	4.1	100
	Total	123	100	100

Menurut tabel profil responden berdasarkan pendidikan terakhir pada survei triwulan IV tahun 2022, profil responden berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas adalah S1 sejumlah 108 orang atau 87,8% dari total responden. Sementara responden dengan pendidikan Diploma menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah 1 orang atau 0,8% 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 Pelayanan

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

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kesesuaian Layanan)

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 – 100,00	A	Sangat memuaskan

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 75 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 **99,91%** 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	4,000	Sangat Baik	1
2.	Prosedur Pelayanan	3,992	Sangat Baik	9
3.	Waktu Pelayanan	3,992	Sangat Baik	8
4.	Biaya/Tarif	4,000	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kesesuaian Layanan)	3,992	Sangat Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	4,000	Sangat Baik	3
7.	Perilaku Pelaksana	4,000	Sangat Baik	4
8.	Sarana dan prasarana	3,992	Sangat Baik	6
9.	Penangan Pengaduan, saran dan masukan	4.000	Sangat Baik	5

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 4,00 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	0	0	0
	sangat sesuai	123	100	100
Total		123	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. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,992 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 Pelayanan

		Volume	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	tidak mudah	0	0	0
	kurang mudah	0	0	0
	Mudah	1	1.0	1.0
	sangat mudah	122	99.0	100
	Total	123	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 Pelayanan

A.3. Waktu Pelayanan

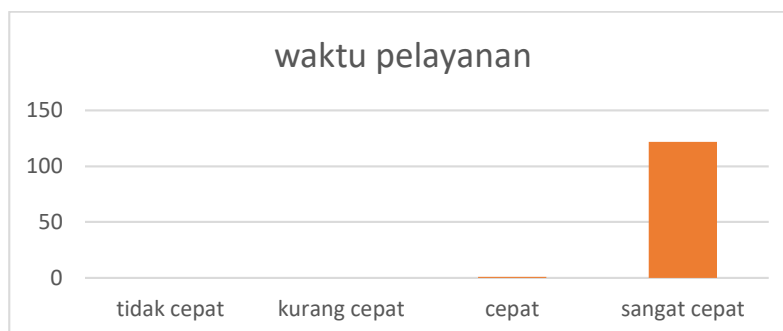
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,992 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 Pelayanan

		Volume	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	tidak cepat	0	0	0
	kurang cepat	0	0	0
	cepat	1	1.0	1.0
	sangat cepat	122	99.0	100
	Total	123	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 Pelayanan

A.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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 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: Biaya/Tarif

		Volume	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	sangat mahal	0	0	0
	cukup mahal	0	0	0
	murah	0	0	0
	sangat murah	123	100	100
	Total	123	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: Biaya/Tarif

A.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kesesuaian Layanan)

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 3,992 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: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kesesuaian Layanan)

		Volume	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	tidak sesuai	0	0	0
	kurang sesuai	0	0	0
	sesuai	0	0	0
	sangat sesuai	123	100	100
	Total	123	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: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kesesuaian Layanan)

A.6. Kompetensi Pelaksana

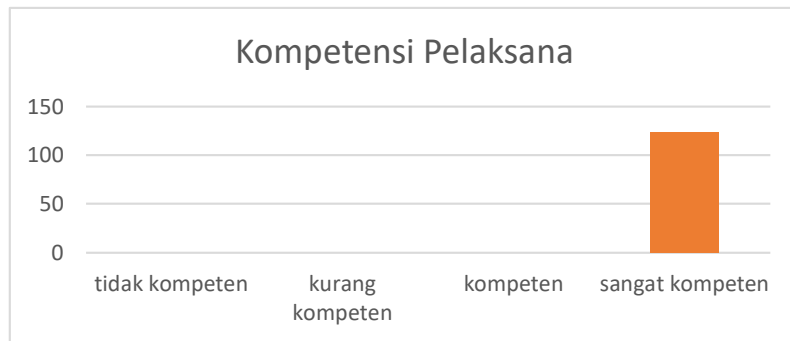
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**sangat baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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	0	0	0
	sangat kompeten	123	100	100
	total	123	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 Pelaksanan

A.7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 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 sopan	0	0	0
	kurang sopan	0	0	0
	sopan dan ramah	0	0	0
	sangat sopan dan ramah	123	100	100
	Total	123	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 3,992 berada pada interval skor 3.26 s/d 4.00 kategori “**sangat baik**”.

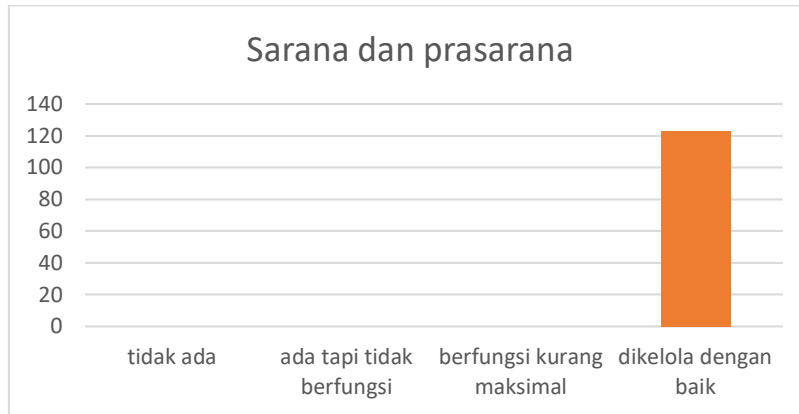
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13

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

		Volume	Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	tidak ada	0	0	0
	ada tapi tidak berfungsi	0	0	0
	berfungsi kurang maksimal	0	0	0
	dikelola dengan baik	123	100	100
Total		123	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

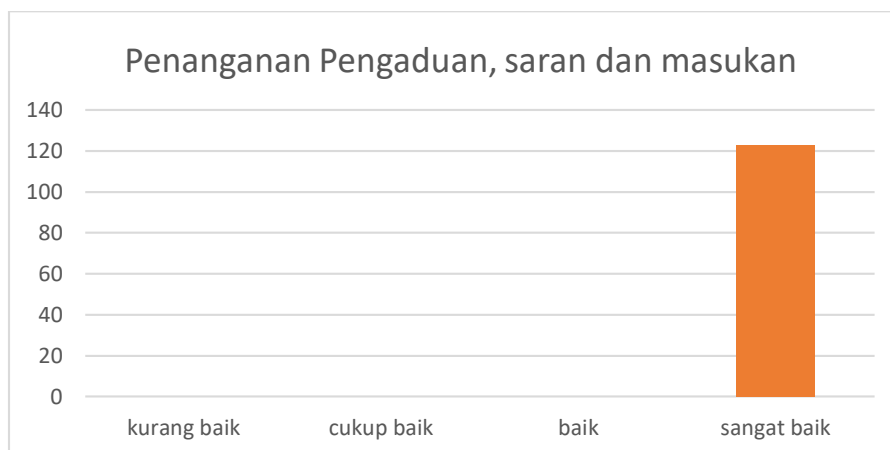
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**sangat baik**”.

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	0	0	0
	sangat baik	123	100	100
	Total	123	100	

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



Gambar 9.

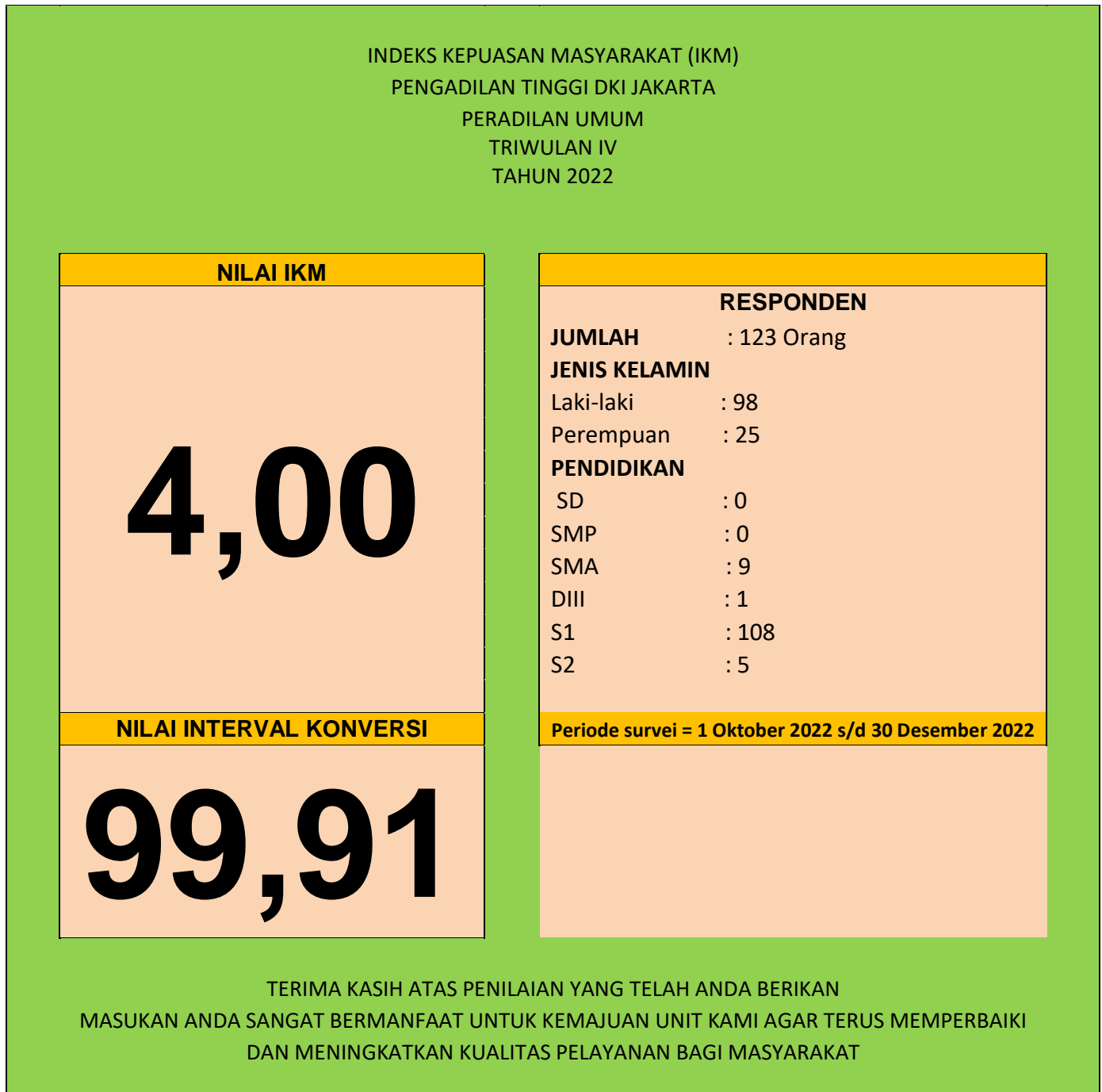
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Tinggi DKI Jakarta
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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. Pertahankan kualitas pelayanan yang baik ini
2. Secara keseluruhan sangat baik dan sangat membantu
3. Meningkatkan kecepatan dalam mengurus surat surat
4. Lebih meningkatkan fasilitas dipengadilan tinggi dki jakarta
5. Pertahankan
6. Semoga tetap profesional di dalam tugas masing masing sesuai profesi
7. Semua pelayanan sudah baik mungkin bisa ditingkatkan lagi trimakasih
8. Lebih cepat lebih baik

A.11. Tabel Mutu Pelayanan



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

Pelaksanaan hasil survei yang dilakukan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada triwulan IV 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. Prosedur pelayanan;
2. Waktu pelayanan;
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kesesuaian Layanan).

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

1. Prosedur Pelayanan

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta telah melakukan publikasi terkait prosedur pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mengetahui prosedur pelayanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta baik dalam media website maupun pada area Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Waktu Pelayanan

Ketua Pengadilan Tinggi DKI Jakarta telah menetapkan SK Nomor 1 tahun 2022 tentang pemberian kompensasi apabila terdapat keterlambatan atas pelayanan yang diberikan.

3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kesesuaian Layanan)

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta telah menyediakan informasi pada website dan monitor di area PTSP terkait jenis-jenis layanan yang ada pada Pengadilan Tinggi DKI Jakarta sehingga dapat dilihat dan diketahui dengan baik oleh masyarakat.

BAB IV

DATA SURVEI

A. Hasil Survei Dari Aplikasi SISUPER

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada triwulan IV tahun 2022 berhasil meraih kategori “SANGAT BAIK” dengan nilai indeks sebesar 4,00 berdasarkan nilai indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari perhitungan dan analisis data survei serta perhitungan yang didapatkan dari aplikasi SISUPER.



B. Publikasi Hasil Survei

Publikasi informasi terkait hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV oleh Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dilakukan melalui pemasangan poster pada ruang tunggu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan infografis pada media <https://www.pt-jakarta.go.id/publik/laporan-publik/laporan-skm/3827-laporan-skm-triwulan-iv-tahun-2022.html>

C. Data Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada triwulan IV tahun 2022 diikuti oleh 123 responden yang seluruhnya merupakan pengguna layanan di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta. Adapun data dari para responden SKM di triwulan IV tahun 2022 adalah sebagai berikut:

DATA RESPONDEN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2022

No.	Nama/Kode Responden	Pelayanan	Waktu Rekam	Nomor Handphone
1	Budi Abdul Azis, SH	Layanan Perdata	Senin, 31 Oktober 2022 15:35:56 WIB	081385561805
2	Mieky Attamimi	Layanan Perdata	Senin, 31 Oktober 2022 15:34:17 WIB	081385561805
3	Rino Damanik, SH	Layanan Perdata	Senin, 31 Oktober 2022 15:30:47 WIB	085359605227
4	Sindi	Layanan Perdata	Senin, 24 Oktober 2022 14:45:28 WIB	085935331888
5	Ayu Anggraini Puspitasari	Layanan Perdata	Senin, 24 Oktober 2022 14:40:33 WIB	082167321551
6	Ida Nurhaidah	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 24 Oktober 2022 14:34:59 WIB	081317129913
7	Monica K. Joseph, S.H	Layanan e-Court	Senin, 24 Oktober 2022 11:22:14 WIB	08158698002
8	Zessy Meylita	Layanan Hukum / Informasi	Jumat, 21 Oktober 2022 10:22:11 WIB	085161610273
9	Evy Susanti	Layanan Pidana	Jumat, 21 Oktober 2022 09:40:08 WIB	081292136089
10	Zulkarnain	Layanan Perdata	Jumat, 21 Oktober 2022 09:37:42 WIB	085814270366
11	Herry Yusuf	Layanan Perdata	Kamis, 20 Oktober 2022 09:46:05 WIB	081219996178
12	Akmal	Layanan Perdata	Kamis, 20 Oktober 2022 09:39:24 WIB	082238921048
13	Meta Situmorang	Layanan Perdata	Kamis, 20 Oktober 2022 09:37:36 WIB	0856248967
14	Komang	Layanan Perdata	Kamis, 20 Oktober 2022 09:35:06 WIB	089680672920
15	Chandra	Layanan Perdata	Selasa, 18 Oktober 2022 14:12:58 WIB	081396800518
16	Erna	Layanan Perdata	Selasa, 18 Oktober 2022 14:10:50 WIB	088212884041
17	Anita	Layanan Perdata	Selasa, 18 Oktober 2022 14:09:00 WIB	085156290734
18	Iskandar Halim	Layanan Administrasi Umum	Selasa, 18 Oktober 2022 14:07:05 WIB	08126805159
19	Dasrul Babo, SH	Layanan e-Court	Selasa, 18 Oktober 2022 14:05:06 WIB	081314935119
20	Evy Susanti	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 18 Oktober 2022 14:03:18 WIB	081292136089
21	Eddy Kusuma	Layanan Perdata	Senin, 17 Oktober 2022 11:06:46 WIB	087888755351

22	Mahendra	Layanan Perdata	Senin, 17 Oktober 2022 09:50:25 WIB	085694301399
23	Riva	Layanan Hukum / Informasi	Jumat, 14 Oktober 2022 09:32:42 WIB	089501523759
24	Martinus	Layanan Hukum / Informasi	Kamis, 13 Oktober 2022 15:31:46 WIB	0812345678
25	Antony	Layanan Perdata	Kamis, 13 Oktober 2022 13:41:41 WIB	082297116262
26	Martinus	Layanan Perdata	Rabu, 12 Oktober 2022 14:43:41 WIB	0812345678
27	Muhamad lutfi hidayatus soleh,s.h	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 12 Oktober 2022 10:57:02 WIB	081806944758
28	Gana	Layanan Perdata	Selasa, 11 Oktober 2022 14:35:00 WIB	08568085888
29	Martinus	Layanan Perdata	Selasa, 11 Oktober 2022 14:33:01 WIB	0812345678
30	Novizal kristianto	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 11 Oktober 2022 14:31:00 WIB	0811980225
31	Sardiman haloho, sh.	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 10 Oktober 2022 14:59:16 WIB	081387264780
32	Dantes hutagaol, sh	Layanan e-Court	Senin, 10 Oktober 2022 14:57:36 WIB	082112340636
33	Dwiki sanjaya	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 10 Oktober 2022 14:55:25 WIB	085774096738
34	Abraham rodo suryono	Layanan Perdata	Senin, 10 Oktober 2022 11:39:32 WIB	081210100091
35	Ferdinand roy saputra sh	Layanan Perdata	Senin, 10 Oktober 2022 09:43:25 WIB	081291510312
36	Muhammad ramdhani	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 10 Oktober 2022 09:41:37 WIB	081778524944
37	Herbert reynaldo siahaan, s.h	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 5 Oktober 2022 12:40:45 WIB	081519685146
38	Sibero aji	Layanan Perdata	Rabu, 5 Oktober 2022 11:03:18 WIB	081387307780
39	Verian	Layanan Perdata	Rabu, 5 Oktober 2022 09:23:11 WIB	082169828297
40	Ringo	Layanan Perdata	Selasa, 4 Oktober 2022 14:55:46 WIB	085359605227
41	Farida	Layanan Administrasi Umum	Selasa, 4 Oktober 2022 14:53:35 WIB	085714122357
42	Fernando	Layanan Administrasi Umum	Selasa, 4 Oktober 2022 13:33:01 WIB	081318027584
43	Hendroe gunawan	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 30 November 2022 13:19:34 WIB	081584207937
44	Salsabila dewi pratiwi	Layanan Tipikor	Selasa, 29 November 2022 11:03:21 WIB	081319002401
45	Mohamad jator tegar	Layanan Pidana	Selasa, 29 November 2022 10:57:38 WIB	0818261939
46	Nabila	Layanan Administrasi Umum	Senin, 28 November 2022 14:57:18 WIB	081413535652
47	Dariyo saderi, sh	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 28 November 2022 14:24:24 WIB	081314678807
48	Pinehas djendjengi	Layanan Administrasi Umum	Senin, 28 November 2022 14:22:38 WIB	085718446083
49	Edy kusuma	Layanan Perdata	Jumat, 25 November 2022 14:43:29 WIB	087888755351
50	Sunbanualas	Layanan e-Court	Jumat, 25 November 2022 14:41:25 WIB	081584207937

51	Dyah	Layanan Hukum / Informasi	Jumat, 25 November 2022	14:39:36 WIB	087871880806
52	Novrizal	Layanan Hukum / Informasi	Kamis, 24 November 2022	15:53:29 WIB	0811980225
53	Nancy margareta	Layanan Hukum / Informasi	Kamis, 24 November 2022	15:51:41 WIB	082113321333
54	Amir	Layanan Administrasi Umum	Kamis, 24 November 2022	15:49:42 WIB	081311495505
55	Martinus	Layanan Perdata	Kamis, 24 November 2022	15:47:16 WIB	0812345678
56	Vlencia	Layanan Perdata	Kamis, 24 November 2022	15:45:27 WIB	08116121801
57	Hendrik renyaan	Layanan Perdata	Senin, 21 November 2022	10:12:05 WIB	085254098738
58	Dominggus M.L	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 21 November 2022	10:10:08 WIB	08111770850
59	Paulus subandi,sh.mh.	Layanan Perdata	Senin, 21 November 2022	10:06:52 WIB	0812848780345
60	Budi Abdul Aziz	Layanan Perdata	Kamis, 17 November 2022	13:24:28 WIB	08129712101
61	Yosia silalahi	Layanan Tipikor	Kamis, 17 November 2022	13:22:07 WIB	081219453100
62	Anan	Layanan Perdata	Kamis, 17 November 2022	13:20:10 WIB	0812563959897
63	Indra	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 16 November 2022	15:32:08 WIB	08151301267
64	Jaenuri, sh	Layanan Perdata	Selasa, 15 November 2022	16:04:22 WIB	081380143697
65	Yusuf	Layanan Perdata	Selasa, 15 November 2022	16:01:36 WIB	081717176178
66	Ronnie	Layanan Perdata	Selasa, 15 November 2022	15:59:22 WIB	08977953981
67	Sahat	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 15 November 2022	15:56:15 WIB	081318584466
68	Daeng lewa	Layanan Administrasi Umum	Selasa, 15 November 2022	15:51:23 WIB	082260070096
69	Evert	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 15 November 2022	15:46:46 WIB	08561616190
70	Toni widiatmanto	Layanan Perdata	Selasa, 15 November 2022	13:08:33 WIB	012345678
71	Bahder johan	Layanan e-Court	Selasa, 15 November 2022	13:06:12 WIB	081271260214
72	Dwiyono	Layanan Administrasi Umum	Senin, 14 November 2022	15:31:54 WIB	0123456
73	Jaenuri, sh	Layanan Perdata	Jumat, 11 November 2022	10:45:01 WIB	081380143697
74	Dosner	Layanan Administrasi Umum	Jumat, 11 November 2022	10:01:22 WIB	081287487116
75	Aulia hafidz	Layanan Administrasi Umum	Jumat, 11 November 2022	09:59:05 WIB	087819249393
76	Mario manurungh	Layanan Perdata	Jumat, 11 November 2022	09:44:44 WIB	081315616262
77	Devi nurjayanti	Layanan Administrasi Umum	Rabu, 9 November 2022	11:08:23 WIB	081287388419
78	Martinus herman t	Layanan Perdata	Rabu, 9 November 2022	10:48:33 WIB	0818179186
79	Jeniffer	Layanan Perdata	Rabu, 9 November 2022	10:35:28 WIB	085159973510

80	Ari surya darmawan	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 8 November 2022 14:28:16 WIB	0811736836
81	Ricky iramoty, s.h	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 8 November 2022 14:26:16 WIB	081281099750
82	Adhya ihsan prabowo	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 7 November 2022 15:55:57 WIB	08111078005
83	Edy nugroho	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 7 November 2022 15:53:41 WIB	083846247188
84	Yuswandi	Layanan Perdata	Senin, 7 November 2022 15:50:01 WIB	085156290734
85	Anonim	Layanan Perdata	Senin, 7 November 2022 15:46:52 WIB	083846247188
86	Erdik	Layanan Perdata	Jumat, 4 November 2022 14:09:54 WIB	087855500861
87	Raden wibowo	Layanan Hukum / Informasi	Jumat, 4 November 2022 10:35:37 WIB	085774486747
88	Mochammad fatoni	Layanan Pidana	Kamis, 3 November 2022 16:04:26 WIB	08561077003
89	Paulus subandi	Layanan Administrasi Umum	Kamis, 3 November 2022 15:44:01 WIB	0812184878045
90	Zessy meylita selian	Layanan Hukum / Informasi	Kamis, 3 November 2022 15:42:18 WIB	085161610273
91	Doharman purba	Layanan Perdata	Kamis, 3 November 2022 15:40:15 WIB	081317106493
92	Jhosep	Layanan Perdata	Rabu, 2 November 2022 10:50:33 WIB	082165060499
93	Yohanes chandradinata	Layanan Perdata	Selasa, 1 November 2022 10:14:16 WIB	08161111203
94	Rafly	Layanan Administrasi Umum	Selasa, 1 November 2022 10:12:44 WIB	082112125138
95	Gilang	Layanan Administrasi Umum	Selasa, 1 November 2022 10:11:04 WIB	087899495288
96	Welza adriansyah	Layanan Perdata	Rabu, 28 Desember 2022 09:39:23 WIB	081335444044
97	Lutfi	Layanan Administrasi Umum	Rabu, 28 Desember 2022 09:30:38 WIB	081365456259
98	Aris rismawan	Layanan Administrasi Umum	Rabu, 28 Desember 2022 09:29:56 WIB	081290750727
99	John anthony m.l.t	Layanan Hukum / Informasi	Selasa, 27 Desember 2022 13:16:12 WIB	081231637791
100	Fitri andajani	Layanan e-Court	Selasa, 27 Desember 2022 13:13:37 WIB	08129338694
101	Kwai nai chuan	Layanan Perdata	Senin, 26 Desember 2022 15:20:33 WIB	0812345678
102	Aris rismawan	Layanan Perdata	Kamis, 15 Desember 2022 11:17:56 WIB	081290750727
103	Adi chandra	Layanan Perdata	Kamis, 15 Desember 2022 11:14:49 WIB	082370884779
104	Edy kusuma	Layanan Perdata	Kamis, 15 Desember 2022 11:10:37 WIB	087888755351
105	Yusnoni	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 14 Desember 2022 14:01:33 WIB	085363856880
106	Nico indra sakti, s.h., m.kn	Layanan Hukum / Informasi	Rabu, 14 Desember 2022 11:18:41 WIB	081513012672
107	Eddy hutagaol,sh	Layanan e-Court	Selasa, 13 Desember 2022 14:31:10 WIB	081384315088
108	M sianturi	Layanan Perdata	Selasa, 13 Desember 2022 13:45:25 WIB	08211590590

109	Jaya	Layanan Pidana	Senin, 12 Desember 2022 11:39:41 WIB	08991188821
110	Purnama sutanto	Layanan Perdata	Senin, 12 Desember 2022 08:33:42 WIB	081222824831
111	Patrick	Layanan Perdata	Senin, 12 Desember 2022 08:30:49 WIB	08561011856
112	Joe aldrie - jcp law firm	Layanan Perdata	Rabu, 7 Desember 2022 11:23:12 WIB	08179911324
113	Gandung setiabudi sh	Layanan e-Court	Selasa, 6 Desember 2022 13:31:00 WIB	089625052070
114	Suherman, s.h	Layanan Perdata	Selasa, 6 Desember 2022 09:45:16 WIB	087730182821
115	Muhammad muslih	Layanan Hukum / Informasi	Senin, 5 Desember 2022 16:09:17 WIB	081287614700
116	Adi chandra	Layanan Pidana	Senin, 5 Desember 2022 16:07:37 WIB	082370884779
117	Mangaratua	Layanan Perdata	Senin, 5 Desember 2022 16:05:52 WIB	087888806362
118	Masnen gustian,sh.mh	Layanan Pidana	Senin, 5 Desember 2022 14:16:21 WIB	08119365899
119	Ronald	Layanan Perdata	Senin, 5 Desember 2022 14:13:53 WIB	081310509588
120	Kelvin	Layanan Perdata	Senin, 5 Desember 2022 10:50:02 WIB	085777594406
121	Kusuma	Layanan Perdata	Senin, 5 Desember 2022 10:24:09 WIB	087888755351
122	Tazkia	Layanan Perdata	Jumat, 2 Desember 2022 10:10:43 WIB	083846247188
123	Dariyo saderi, s.h	Layanan Hukum / Informasi	Kamis, 1 Desember 2022 11:37:04 WIB	081293555547

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 **99.82** 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 **prosedur pelayanan, waktu pelayanan** dan **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kesesuaian Layanan)** . 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
- 4 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**